

AnneSeppänen,PäiviSoikkeli

SHM11K

**Laatua ikäihmisen hoitotyöhön-Vaalan palvelutalo Suopursun palveluopas**

Opinnäytetyö

Kajaanin ammattikorkeakoulu

Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala

Hoitotyön koulutusohjelma

Syksy 2013



Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	Koulutusohjelma Hoitotyön koulutusohjelma
Tekijä(t) Anne Seppänen, Päivi Soikkeli	
Työn nimi Laatua ikäihmisen hoitotyöhön - Vaalan Palvelutalo Suopursun palveluopas.	
Vaihtoehtoiset ammattiopinnot Gerontologinen hoitotyö	Ohjaaja(t) Sirkka-Liisa Niskanen  Toimeksiantaja Oulunkaaren asumispalvelut Vaalan palvelutalo Suopursu
Aika Syksy 2013	Sivumäärä ja liitteet 36 + 4
<p>Väestön ikärakenne muuttuu. Ikääntyvän väestön osuus koko väestöstä kasvaa, ja samalla avun ja hoivan tarvisijoiden määrä lisääntyy. Myös ikääntyneiden ohjauksen ja tiedon tarve kasvaa. Opinnäytetyömme on tuotteistettu opinnäytetyö ja sen tilaajana on Oulunkaaren kuntayhtymä, Vaalan asumispalvelut. Opinnäytetyömme tavoitteena oli kehittää hoitotyön laatua, joka pohjautuu tiedon antamiseen palveluja tarvitseville ikääntyville sekä heidän omaisilleen, ja toimia henkilökunnan apuvälineenä työssä tarvittavassa tiedonvälityksessä. Opinnäytetyömme tarkoitus oli kartoittaa Oulunkaaren asumispalvelujen Vaalan palvelutalo Suopursun toiminnat ja palvelut. Työmme tuloksena tuotimme oppaan palvelutalo Suopursun toiminnoista ja palveluista. Tutkimustehtävinämme olivat: 1. Millaista tietoa tehostetusta palveluasumisesta tarvitaan ikäihmisille, heidän omaisilleen ja henkilökunnalle? 2. Millainen opas palvelutalo Suopursusta palvelee ikäihmisiä, heidän omaisiaan ja palvelutalon henkilökuntaa?</p> <p>Oppaaseen tarvittavan sisällön selvittämiseen käytimme laadullista tutkimusmenetelmää. Teimme asukkaalle, omaisille ja työntekijöille avoimen kyselyn, jonka tulokset analysoimme induktiivisella sisällönanalyysimenetelmällä. Vastaajat toivoivat erityisesti runsasta valokuvien käyttöä, tekstin selkeätä ulkoasua sekä palvelujen ja ympäristön esittelyä. Tuloksiin pohjautuen laadimme oppaan palvelutalon toiminnoista ja palveluista.</p> <p>Palvelutalo Suopursulle ei ole aiemmin laadittu vastaavanlaista opasta. Tuote on työelämälähtöinen ja sille on tarve neuvonnan ja ohjauksen välineenä erityisesti ikääntyville, mutta myös heidän omaisilleen sekä palvelutalon henkilökunnalle. Jatkotutkimusaiheena voisi olla, millainen merkitys oppaan käyttämisellä on ollut palvelutalon toiminnassa ja hoitotyön laadun parantamisessa.</p>	
Kieli	Suomi
Asiasanat	Hoitotyön laatu, ikäihminen, toimintakyky, tehostettu palveluasuminen, opas
Säilytyspaikka	<input checked="" type="checkbox"/> Verkkokirjasto Theseus <input type="checkbox"/> Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjasto

School Kajaani University of Applied Sciences Health and sports	Degree Programme Nursing
Author(s) Anne Seppänen, Päivi Soikkeli	
Title Quality of Elderly Nursing - a guide for Service Home Suopursu in Vaala .	
Optional Professional Studies gerontologi nursing	Instructor(s) Sirkka- Liisa Niskanen
	Commissioned by Federation of municipalities oulunkaari, housin service Vaala
Date Autumn 2013	Total Number of Pages and Appendices 36 + 4
<p>The age structure of the population is changing. The number of elderly people is increasing in proportion to the rest of the population. At the same time the elderly need more counseling, assistance and information. The purpose of this thesis, which was commissioned by Oulunkaari Social and Health Care Joint Authority, was to study the available activities and services provided by Service Home Suopursu which operates under the Joint Authority. The aim was to develop the quality of elderly nursing by providing information for elderly people and their family members and service home staff. The research tasks were to find out what kind of knowledge elderly people, family members and staff needed about enhanced assisted living services, and what kind of guide would serve best the needs of elderly people, family members and staff.</p> <p>The qualitative research method was applied for this thesis. An open questionnaire was given to elderly people, family members and staff, and the replies were analyzed using inductive content analysis. The respondents wished that the guide would have more photos, clear text and layout, and a presentation of the services and environment. The guide on the activities and services available at Service Home Suopursu was compiled on the basis of the results.</p> <p>This product was commissioned by working life, and, as there was no previous guide available on the activities and services of Service Home Suopursu, there was a clear need to produce a tool that could be used in counseling and guiding elderly people, their family members and staff. Future research could focus on studying how the guide has impacted the activities and improved the quality of nursing at Service Home Suopursu.</p>	
Language of Thesis      Finnish	
Keywords	The quality of nursing, elderly , ability to take action,efficiently service home, guide
Deposited at	<input checked="" type="checkbox"/> Electronic library Theseus <input type="checkbox"/> Library of Kajaani University of Applied Sciences

## ALKUSANAT

Kiitämme opinnäytetyön tekemisessä meitä kärsivällisesti ohjanneita ja tukeneita henkilöitä: Työelämän ohjaajaamme Anne Kaattaria, ohjaajaopettajaamme Sirkka-Liisa Niskasta sekä koordinoivaa opettajaamme Arja Oikarista.

Kiitämme myös vertaisiamme Sanna Lukkaria ja Arja Rautiaista sekä muita, opinnäytetyömme eri vaiheissa sen arviointiin osallistuneita opiskelijatovereitamme.

Suuret kiitoksemme palvelutalo Suopursun asukkaille, omaisille ja henkilökunnalle osallistumisesta opinnäytetyömme sisällön luomiseen ja sen arviointiin. Suuri kiitos myös valokuvuksesta hienosti huolehtineelle Annika Seppäselle.

Lämpimästi kiitämme kotona olevia perheitämme ja läheisiämme ymmärryksestä, tuesta ja jaksamisesta tämän paljon aikaa ja voimavaroja vieneen prosessin aikana.

Kiitokset myös toisillemme hyvästä yhteistyöstä ja toistemme tukemisesta tämän valtaisan ponnistuksen loppuun saattamisessa.

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
2 OULUNKAAREN KUNTAYHTYMÄN ORGANISAATION KUVAUS	4
3 OPPAAN TEKEMISEEN VAIKUTTAVAT KESKEISET TEKIJÄT	5
3.1 Laatu	5
3.2 Ikäihminen	7
3.3 Toimintakyky	11
3.4 Tehostettu palveluasuminen	13
3.5 Opas	13
4 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET, TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT	16
5 TUOTTEISTAMISPROSESSI	17
5.1 Oppaan laatiminen ja käytettävyys	18
5.2 Tuotteen suunnittelu kyselytutkimuksen avulla	19
5.3 Kyselyn tulosten analysointi	20
5.4 Oppaan sisällön laatiminen	24
5.5 Arviointi	25
6 POHDINTA	27
6.1 Luotettavuus ja eettisyys	27
6.2 Hyödyntäminen	29
6.3 Ammatillisen osaamisen kasvaminen	30
7 LÄHTEET	32

## LIITTEET

## 1 JOHDANTO

Ikääntyvän väestön määrä kasvaa. Terveiden elinvuosien määrän lisääntyessä lisääntyy myös niiden ikäihmisten määrä, jotka tarvitsevat runsaasti apua ja hoitoa. Tämä luo suomalaiselle yhteiskunnalle haasteen, kuinka säilyttää vaadittava palvelutaso voimavarojen ollessa niukat. On kehitettävä palveluja niin, että ikääntyvä väestö selviytyy tuettuna kotona mahdollisimman pitkään. Laitoshoidon laadun tulee pysyä hyvänä kaikilla, myös niillä, jotka eivät kykene pitämään puoliaan. (Vaarama & Noro 2005.)

Vanhuspalvelulaki (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalveluista 2012/980, 1§) on suunniteltu ikäihmisten hoidon laadun takaamiseksi. Lain tarkoitus on tukea ja parantaa ikääntyvän väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsenäistä suoriutumista. Laki tarjoaa mahdollisuudet parantaa ikäihmisten mahdollisuutta osallistua itseään koskevien päätösten tekemiseen, niiden kehittämiseen ja valmisteluun sekä varmistaa laadukkaiden sosiaali- ja terveystalvelujen ja yksilöllisten tarpeiden mukaisen ohjauksen saamisen riittävän ajoissa.

Eri kunnissa ja organisaatioissa on erilaisia palveluja ja toimintoja. Hoitohenkilökunnan tehtävänä on ohjata ja neuvoa asiakkaitaan, millaisia palveluja on saatavilla ja kuinka niihin haakeudutaan. Muun muassa vanhuspalvelulain (2012/980) sekä sosiaalihuoltolain (1982/710) perusteella kunnat ovat velvoitettuja huolehtimaan ja järjestämään ikääntyneiden tarvitsemia palveluja. ( Sosiaali- ja terveysministeriö: Ohjaustyöryhmän muistio, laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta ja ikääntyneiden sosiaali- ja terveystalveluista.) Suomen perustuslain (1999/731) mukaan ihmiset ovat yhdenvertaisia, eikä ketään saa asettaa eri asemaan esimerkiksi iän perusteella (6 §). Näin myös tiedonsaanti on turvattava iästä tai muista henkilökohtaisista ominaisuuksista huolimatta. Jokaisella on oikeus myös sosiaaliturvaan sekä välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon (19 §).

Ikääntyvän väestön jatkuva kasvu asettaa suuria haasteita yhteiskunnalle. Vanhenevan väestön lisääntyessä on yhä tärkeämpää lisätä ikääntyvien toimintakykyä tukevaa terveyden edistämistä ja kuntouttavaa hoitotyötä, että pystytään mahdollistamaan ikääntyvien itsenäinen selviytyminen omassa kodissaan mahdollisimman pitkään. Tämä on yksi sairaanhoitajan työn osatekijä ja siksi on tärkeää lisätä sairaanhoitajien gerontologista osaamista. (Grady 2011.)

Tutkintojen ja muun osaamisen kansallisen viitekehyksen (Opetusministeriö 2009, 14, 26) mukaan ammattikorkeakoulun opinnäytetyön tavoitteena on, että opiskelija hallitsee tietojensa ja taitojensa kehittämisen ja soveltamisen työelämän asiantuntijatehtävissä. Kansallinen viitekehys perustuu vapaaehtoiseen Eurooppalaiseen tutkintojen viitekehykseen, jonka avulla kaikkien eri maiden perus- ja jatkokoulutustasoisten ammattitutkintojen tutkintojärjestelmiä ja viitekehyksiä on liitetty toisiinsa yhtenäisyyden luomiseksi. Ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden yleisten kompetenssien (Arene 2010, 7-8) mukaan eettiseen osaamiseen kuuluu, että opiskelija hallitsee oman alansa arvoperustan ja eettiset periaatteet ja toimii niiden mukaisesti. Hän toimii vastuullisesti toiset huomioon ottaen. Itsensä kehittämisen osaamiseen kuuluu, että opiskelija kykenee oppimaan sekä itsenäisesti että yhdessä ja pystyy myös jakamaan oppimansa. Opiskelija tunnistaa oman toimintansa kehittämistarpeet ja osaa hyödyntää erilaisia oppimismahdollisuuksia. Viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen mukaan opiskelija hallitsee toisten kuuntelemisen sekä oman alansa tyypilliset vuorovaikutustilanteet. Opiskelija hallitsee kehittämistoiminnan osaamisen, joka käsittää oman alan tiedon hankkimisen ja sen kriittisen arvioinnin. Hän osaa toimia alansa projektitehtävissä ja osaa toteuttaa pienimuotoisia tutkimus- ja kehittämistehtäviä oman alansa tietoa soveltaen.

Suuntaudumme gerontologisiksi sairaanhoitajiksi. Gerontologinen hoitotyö on ikääntyvien hoitotyön erityisala. ”Gerontologisen sairaanhoitajan yksi hoitotyön tavoite on ikäihmisten kokonaisvaltainen terveyden ja toimintakyvyn edistäminen.” (Sairaanhoitajaliitto 2013.) Tulomme työskentelemään ikäihmisten kanssa. Sairaanhoitajina meidän tulee osata ohjata ikääntyviä erilaisiin palveluihin ja tukea heitä erilaisessa elämäntilanteessa; ohjaus ja opetusosaaminen on myös yksi sairaanhoitajan ammatillisista kompetensseista. Myös asiakkuusosaaminen, johon sisältyy asiakaslähtöinen vuorovaikutus asiakkaan ja hänen omaistensa kanssa, kuuluu sairaanhoitajan ammattiosaamiseen. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2013.) Tulomme työskentelemään erilaisissa toimintayksiköissä, joissa joudumme tekemään hoitotyön päätöksiä ja ottamaan vastuuta ikääntyvien hoidosta.

Opinnäytetyön lähtökohtana on toisen opiskelijan työpaikka, Oulunkaaren asumispalvelut, palvelutalo Suopursu. Aihe on työelämälähtöinen ja sille on selkeä tarve neuvonnan ja ohjauksen apuvälineenä: palvelujen laadun parantamisessa selkeä tiedonvälitys on tärkeä osa-alue. Opinnäytetyömme tavoite on kehittää hoitotyön laatua, joka pohjautuu tiedon antamiseen palveluja tarvitseville ikääntyneille sekä heidän omaisilleen, ja toimia henkilökunnan apuvälineenä työssä tarvittavassa tiedonvälityksessä. Ohjauksen apuvälineeksi valitsimme oppaan, jota voidaan hyödyntää työelämässä. Opas on tietoisuutta siitä, kuinka palvelut ja erilaiset toi-

minnat on järjestetty ja kuinka niihin voi Vaalan palvelutalo Suopursussa hakeutua. Opinnäytetyömme tarkoitus on kartoittaa Vaalan Palvelutalo Suopursun toimintaperiaatteet ja -tavat ja sen tarjoamat palvelut ja laatia näistä opas.

Oulunkaaren asumispalvelujen tavoite on parantaa toiminnan laatua tehostamalla palveluohjausta ja saada apuvälineeksi opas, josta keskeiset tiedot yksikön toiminnasta ja palveluista löytyvät. Vaalan palvelutalo Suopursusta ei ole laadittu aikaisempaa kirjallista tuotosta. Opas toimii myös hoitajan työvälineenä, jolla hän voi osoittaa konkreettisesti asiakkaalle sekä hänen omaisilleen heidän tarvitsemansa tiedon. Kohderyhmänä ovat erityisesti ikäihmiset. Oppaan tekemisessä olemme huomioineet aistitoimintojen heikkenemisen ja muut iän tuomat haasteet.



## 2 OULUNKAAREN KUNTAYHTYMÄN ORGANISAATION KUVAUS

Oulunkaari on kuntayhtymä, joka on perustettu 2010. Siihen kuuluu tällä hetkellä 5 kuntaa: Pudasjärvi, Simo, Ii, Utajärvi ja Vaala. Oulunkaaren kuntayhtymän tehtävänä on järjestää jäsenkunnille lakisääteiset sosiaali- ja terveyspalvelut. Lisäksi yhtymän tehtäviin kuuluu seudullisen kuntapalvelutoimiston palvelujen sekä kuntien yhteisesti päättämien muiden palvelujen tuottaminen. Oulunkaaren strateginen suunnitelma ohjaa johtamis- ja kehittämistyötä. Tavoitteina ovat yhtenäiset linjaukset ja yhteiset päämäärät. Näihin sitoutumalla kuntayhtymä ja Oulunkaaren jäsenkunnat voivat ennakoida tulevia muutoksia, vastata asiakkaiden tarpeisiin, kehittää toiminnan vaikuttavuutta, laatua ja saavuttaa asetetut tavoitteet. (Oulunkaari 2010.)

Asumispalvelut kuuluvat vanhushpalveluun. Oulunkaaren vanhushpalvelut järjestyvät yhdenmukaisten toimintaperiaatteiden mukaisesti. Palvelujen saatavuutta ja kohdentumista ohjaavat lainsäädäntö ja ikäihmisten palvelujen laatusuositus. (Oulunkaari 2010.) Palvelutalo Suopursu tarjoaa tehostettua palveluasumista. Suopursussa on 17 asuntoa, joista yksi on tarkoitettu lyhytaikaisessa hoidossa oleville asiakkaille. Kiinteistön omistaa Vaalan palvelutalososäätö, joka on perustettu 24.8.1994. Säätiön perustajina ovat Sotainvalidien Veljesliiton Vaalan osasto ry, Vaalan rintamamiesveteraanit ry, Eläkeliiton Vaalan yhdistys ry, Vaalan kehitysvammaisten Tuki ry ja Vaalan kunta.

### 3 OPPAAN TEKEMISEEN VAIKUTTAVAT KESKEISET TEKIJÄT

#### 3.1 Laatu

Laatu voi tarkoittaa monia eri asioita ja ominaisuuksia, riippuen sen tarkastelijan lähtökohdista ja näkökulmasta. Sitä on lähes mahdotonta määritellä yksiselitteisesti. (Parrila 2002) Yleensä laadulla tarkoitetaan sitä, kuinka hyvin hyödyke vastaa käyttäjän tarpeita ja vaatimuksia tai täyttää sille asetetut tavoitteet. Hoitotyön hyvä laatu perustuu ammattitaitoisen henkilökunnan ja asiakkaan väliseen yhteistyöhön, jossa henkilökunta toteuttaa turvallista ja ammattitaitoista, hyviin hoitokäytäntöihin ja näyttöön perustuvaa hoitotyötä eettisesti ja asiakaslähtöisesti. (Suomen Kuntaliitto 2011, 9-13.)

Hoitotyön laatuun liittyy useita tekijöitä, joiden toteutumisen perusteella laadukkuutta voidaan määritellä. Laadukkaan hoidon pohjana voidaan pitää potilasturvallisuutta. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan turvallinen hoito on vaikuttavaa ja se toteutetaan oikein ja oikeaan aikaan (2013, 10). Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut potilasturvallisuusstrategian (2009, 10–11), jossa potilasturvallisuuden edistäminen määritellään ”osaksi sosiaali- ja terveydenhuollon laadun ja riskien hallintaa”. Sen mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon laatu perustuu potilasturvallisuuteen.

Laadukkaalle hoidolle on potilasturvallisuuden lisäksi myös muita määritteitä: laadukkaan hoidon tulee olla lääketieteellisesti vaikuttavaa ja näyttöön perustuvaa. Se on asiakaslähtöistä ja pohjautuu potilaan tarpeisiin. Laadukas hoito on suunniteltu taloudellisesti oikein ja järkevästi. Sitä tulee myös olla kaikille tasapuolisesti ja oikeudenmukaisesti saatavilla. (THL 2011, 14.)

Ikääntyneiden laadukkaan hoidon edellytyksiä ovat hyvän elämänlaadun saavuttaminen, asiakkaan osallisuudesta ja omien voimavarojen huomioimisesta ja riittävydestä huolehtiminen ja tarpeiden mukainen hoito. Siihen kuuluvat hyvä johtaminen sekä hyvinvoiva työyhteisö ja henkilökunta sekä hyvin järjestetty, moniammatillinen yhteistyö, jossa myös omaiset otetaan huomioon. (Taipale & Vaarama 2002, 3.)

”Kuntien on järjestettävä ikääntyneen väestön hyvinvointia, terveyttä, toimintakykyä ja itsestä suoriutumista tukevia neuvontapalveluja.” (Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn

tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 2012/980 12§). ”Ohjausta on tarpeen mukaan sisällytettävä kaikkiin iäkkäille henkilöille järjestettäviin sosiaali- ja terveyspalveluihin.” (13 §.) Tätä lakia kutsutaan myös vanhuspalvelulaiksi.

Vanhuspalvelulaissa edellytetään ikäihmisille tarjottavien sosiaali- ja terveyspalvelujen olevan laadukkaita ja niillä pyritään turvaamaan hyvä hoiva. Siihen päästäkseen on toimintayksikössä oltava riittävä ja koulutettu henkilöstö, hyvä johtaminen ja ikäihmisille sopivat toimitilat. (STM & Suomen Kuntaliitto 2013.)

Ikääntyneiden palvelujen laatusuositus määrittelee sosiaali- ja terveyspalvelujen laatua sen kautta, kuinka hyvin, taloudellisesti ja säännösten mukaan ne vastaavat asiakkaan tarpeisiin. Suositus korostaa laadukkaan palvelun olevan turvallista, asiakaslähtöistä ja hyvin suunniteltua. Se tukee asiakkaan toimintakykyä ja terveydentilaa sekä takaa myös elämän loppuvaiheen turvan ja hoivan. (STM & Kuntaliitto 2013, 10, 65–66.) Laatua arvioidaan palvelun eri vaiheissa. Arvioinnin kautta tarkastellaan toiminnan edellytysten, itse toimintaprosessin sekä lopputuloksen onnistumista, asiakaslähtöisyyttä, vaikuttavuutta ja toiminnan tavoitteiden saavuttamista.

Laadun tasoa tarkkaillaan ja sitä mitataan ja arvioidaan erilaisilla menetelmillä ja käyttäjien antamilla arvioilla. Tulosten perusteella pyritään laadun parantamiseen ja vastaamaan tuotteelle tai palvelulle asetettuja tavoitteita. Laatuindikaattorina eli mittarina voidaan käyttää arvioitavan kohteen kuvailua sanallisesti, mutta usein laatua halutaan mitata lukuarvojen avulla, jolloin sitä pystytään paremmin vertailemaan. Terveystieteiden laatuoppaassa palvelun laatua määritellään potilaskeskeisyyden, oikea-aikaisuuden, kliinisen laadun, osaamisen, potilasturvallisuuden sekä prosessien laadun eli itse hoitotyön sujuvuuden ja vaikuttavuuden kautta. Palvelun laatua voidaan tarkastella esimerkiksi potilaan, hoitohenkilökunnan ja johdon näkökulmasta, jolloin tarkastelun näkökulma muuttuu, mutta lähtökohtana on aina asiakaslähtöisyys. Laadun potilaslähtöisiä mittareita voivat olla erilaiset potilaskyselyt, potilailta verkon kautta tai kirjallisesti palautelaatikkoon kerätyt palautteet, potilaiden johdolle tekemät muistutukset ja viranomaiskantelut sekä potilasvahinkoilmoitukset. Henkilökunnan näkökulmasta laadun mittareita voivat olla esimerkiksi perehdytysohjelman käyttö, täydennyskoulutukseen osallistuneiden vuotuinen määrä, toteutuneet kehityskeskustelut sekä henkilöstökyselyt. Prosessien laadun arviointia voidaan toteuttaa esimerkiksi potilastyytyväisyyskyselyillä, tarkastelemalla laadittuja hoitosuunnitelmia ja prosessikuvauksia, toteutuneita hoitoaikoja sekä asetettujen tavoitteiden saavuttamista. (Suomen Kuntaliitto 2011, 9-13, 66.)

Holma (2003, 28.) painottaa julkaisussaan ”Laatua vanhustyön arkeen”, että laatua ei voida kehittää, mikäli sitä ei arvioida. Laadun parantaminen perustuu arvioituihin kehittämiskohteisiin, joiden hyvyttä tai ominaisuuksia arvioinnilla selvitetään. Arvioinnin avulla tarkastellaan, onko kohteen tavoitteisiin päästy. Apuvälineinä arvioinnissa voidaan käyttää erilaisia mittareita, joita tulee käyttää monipuolisesti ja tasapainoisesti eri toiminta-alueille tasapuolisen arvioinnin saamiseksi. Tällaisia laadunarviointimittareita voivat olla esimerkiksi itsearviointi, vertaisarviointi, asiakasarviointi ja ulkoinen arviointi.

Oppaan osuus hoitotyönlaadun kehittämisessä perustuu tiedon antamiseen Palvelutalo Suopursun toiminnasta ja palveluista. Kyseisen toimintayksikön hoitotyön laatu paranee, kun on konkreettisesti antaa tietoa. Tarvittava tieto löytyy lyhyesti ja selkeästi kerrottuna. Mahdollisiin lisä kysymyksiin löytyy puhelinnumero, josta voi kysyä lisää. Oppaassa on huomioitu asiakaslähtöisyys. Tuote eli opas on koostettu useasta näkökulmasta kuitenkin muistaen asiakaslähtöisyys. Laadun mittarina voidaan käyttää palautekyselyä, jonka teimme oppaan teon jälkeen.

### 3.2 Ikäihminen

Ikäihminen määritellään hieman eri tavoin asiayhteydestä riippuen. Suomi-sanakirja (2013, A) määrittelee sanan ikäihminen tarkoittavan samaa kuin vanha ihminen, vanhus tai eläkeläinen. Monissa tutkimuksissa ikäihminen tarkoittaa yli 65-vuotiaasta henkilöä (Hakala 2006, 8; Sinervo & Taimio 2011, 8). Ikäihmisestä käytetään myös nimitystä ikääntynyt, ja siihen liitetään nykyisin käsite kolmannesta ja neljännessä iässä. Niin sanottu kolmas ikä tarkoittaa elämänjaksoa eläkkeelle jäämisen ja varsinaisen vanhuuden välillä. (Suomi.fi 2013.) Kolmannessa iässä useilla ikääntyvillä on vielä jäljellä paljon toimintakykyä ja taloudellisia mahdollisuuksia sekä elinvoimaa vaikuttaa omaan ja yhteiskunnan hyvinvointiin. Kolmannen iän ikääntyvät ovat osa yhteiskuntamme voimavaroja. Neljanteen ikään kuuluvat varsinaiset vanhukset, jolloin toimintakyky ja voimat heikkenevät ja palvelujen ja avun tarve usein lisääntyvät. (Holma 2003, 8.)

Leena Olsbo-Rusanen ja Rauni Väänänen-Sainio (2003, 7.) luonnehtivat kolmatta ikää 20–30 vuotta työelämän jälkeen kestäväksi elämänvaiheeksi, johon kuuluvat vapaus, aktiivisuus, harrastaminen ja tuottavuus. Tuona aikana ikääntyvät pystyvät käyttämään aikaansa itsensä kehittämiseen, opiskeluun, kulttuurin ja liikunnan harrastamiseen ja muihin vapaa-ajan aktiivi-

teetteihin. Olsbo-Rusanen ja Väänänen-Sainio korostavat, että ympäristön ja politiikan tulisi tukea ikääntyvien osallistumista ja toimintaa. Neljännen iän hekin määrittelevät varsinaiseksi vanhuudeksi, jolloin lisääntyvien sairauksien ja toimintakyvyn heikkenemisen vuoksi riippuvuus toisista ihmisistä lisääntyy.

Sirkka-Liisa Kivelä (2009, 9) sanoo ikääntymisen ja vanhuuden olevan elämänvaihe, johon yhä kuuluu monenlaista kehittymistä ja kasvamista ihmisenä. Sosiaalisten suhteiden ja sosiaalisen aseman muutokset sekä oman elämän järjestelyt eläkkeelle jäämisen jälkeen edellyttävät psyykkistä kasvamista ja vahvuutta. Elämän aikana tehtyjen päätösten seurausten hyväksyminen ja ymmärtäminen sekä lähimmäisten sairastuminen ja kuolema ovat osa vanhenemiseen kuuluvaa kehitysprosessia. Tasapainoisen ikääntymisen ja elämänilon säilymisen perustana ovat menneiden ja nykyisten asioiden ja tekijöiden hyväksyntä ja psyykkinen tasapaino.

Erja Hautala (2012, 9) kertoo teoksessaan Senioriopas erilaisista iän määrittelyssä käytettävistä vaihtoehdoista: kronologinen, kalenteri-ikää tarkoittava käsite sekä biologinen ikä, joka määrittyy elimistön, toimintakyvyn ja ulkonäön vanhenemismuutosten kautta. Psykologinen ikä karttuu psyykkisen kehityksen ja kokemuksen kautta ja sosiaalinen ikä kuvastuu erilaisten ikään liittyvien rooliodotusten välityksellä. Hautala kuvaa vanhenemista esimerkiksi portaina, jotka nousevat kohti aikuisuutta ja kääntyvät sitten laskuun vanhuutta kohti. Tällainen elämäнкаari-ajattelu antaa hänen mielestään vanhuudesta pessimistisen kuvan. Sen sijaan puhuttaessa elämänpolku-käsitteestä havainnollistetaan vielä ikääntyneenä eteen tulevia uusia valintoja ja mahdollisuuksia.

Väestön määrä pienenee ja ikääntyvien määrä kasvaa. Katsottaessa koko maan tilastoja voimme todeta ikääntyvien määrän kasvavan muihin ikäryhmiin nähden (taulukko 1). Haasteena on, kuinka pystytään vastaamaan palvelutarpeisiin, jotta laatu säilyy. Keinoina voisivat olla ikääntyneen hoitotyön suositusten ja vanhuspalvelulain mukaan, että lisätään ikäihmisten tuettua hoitoa kotona ja kehitetään toimintakyvyn ylläpitoa ja sairauksien ennaltaehkäisyä. Voinnin ja toimintakyvyn laskiessa niin, ettei enää selviydy kotona, on vaihtoehtona palveluasuminen, jossa saa ympärivuorokautista hoivaa. Ikääntyneiden määrän lisääntyessä myös tiedonsaannin tärkeys kasvaa. Väestöllinen huoltosuhde, joka tarkoittaa lasten ja eläkeikäisten määrää työikäisten määrään nähden, heikkenee (Tilastokeskus 2013).

Taulukko 1. Väestöennuste vuosiksi 2012 - 2060. (Tilastokeskus 2012.)

**Väestöennuste 2012 iän ja sukupuolen mukaan 2012 - 2060, koko maa**

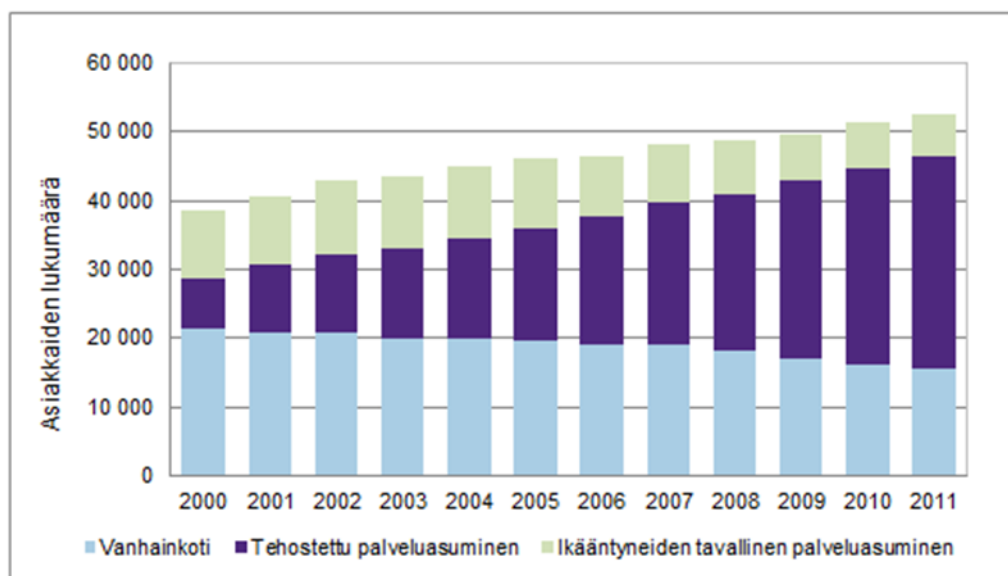
	Sukupuolet yhteensä, %					
	2012	2020	2030	2040	2050	2060
<b>Ikäluokat yhteensä, %</b>	100	100	100	100	100	100
<b>65 - 74</b>	10	13	12	10	11	11
<b>75 - 84</b>	6	7	10	10	9	10
<b>85 -</b>	2	3	4	6	7	7

Taulukko 1 esittää koko Suomen väestöennusteen prosentteina vuodesta 2012 vuoteen 2060. Sen mukaan yli 65-vuotiaiden ikääntyneiden määrä kasvaa vuodesta 2012 viidellä prosentilla vuoteen 2020 mennessä. Vuodesta 2020 vuoteen 2030 ikääntyneiden määrä kasvaa noin kolmella prosentilla. Vuonna 2040 yli 65-vuotiaiden määrän kasvu hetkellisesti loppuu ja yli 65-vuotiaiden määrä vähenee hieman, mutta lähtee jälleen hitaaseen kasvuun vuonna 2050.

Laskelmien mukaan vuonna 2012 Vaalan kunnassa asui 3250 henkilöä, joista 75 vuotta täyttäneitä oli 445. Vuonna 2020 asukkaita Vaalan kunnassa on 2945, joista 75 vuotta täyttäneitä on 459. Vuonna 2030 Vaalan kunnassa laskelmien mukaan asuisi 2777 henkilöä, joista 75 täyttäneitä on 591. (Sotka.net; Kaattari, A.16.10.2013.)

Samalla, kun ikääntyneiden osuus väestöstä on kasvanut, on lisääntynyt myös ikääntyneiden asumispalvelujen asiakasmäärä. 2000-luvulla sosiaalihuollon laitos - ja asumispalvelujen ikääntyneiden asiakkaiden määrä on kasvanut noin 41 prosenttia (Taulukko 2). Palveluja saavien ikääntyneiden suhteellinen osuus on kuitenkin pysynyt ennallaan ikääntyneiden määrän samalla kasvaessa. Vuoden 2011 loppuun mennessä oli tehostettua palveluasumista tarjoavissa yksiköissä sekä vanhainkodeissa yhteensä 3,5 prosenttia enemmän asukkaita kuin edellisellä vuonna. (THL 2013.)

Taulukko 2. Ikääntyneiden sosiaalihuollon laitos- ja asumispalvelujen asiakkaat yhteensä vuosien 2000–2011 lopussa (THL 2013)



Taulukossa kaksi esitetään eri asumispalvelumuotojen asiakkaiden määrät pylväsdiagrammina. Esimerkiksi vuonna 2000 on vanhainkotien asiakkaita ollut noin 21 000, tehostetun palveluasumisen asiakkaita noin 8000 ja ikääntyneiden tavallisen palveluasumisen asiakkaita noin 10 000. Vuoteen 2011 mennessä on vanhainkotien asiakkaiden määrä laskenut noin 16 000 asiakkaaseen, kun taas tehostetun palveluasumisen asiakasmäärä on kasvanut noin 30 000 asiakkaaseen. Myös ikääntyneiden tavallisen palveluasumisen asiakkaiden määrä on laskenut noin 8000 asiakkaaseen. Erilaisia asumispalveluita tarvitsevien kokonaismäärä on ajanjakson aikana kasvanut noin 10 000 asiakkaalla ja asumispalvelumuodoista erityisesti tehostetun palveluasumisen tarve on kasvanut runsaasti. Ikääntyneiden asumispalveluiden asiakkaiden määrän lisääntyessä kasvaa myös tarve ohjaukseen, että ikääntyneet pystyvät hakeutumaan heille sopivimpien palveluiden käyttäjiksi.

Tarkastellessamme eri lähteiden käsitettä ikäihmisestä, huomaamme paljon yhtenäisiä asioita. Ikääntymisen katsotaan tapahtuvan vaiheittain ja koostuvan fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta alueesta. Ikääntyminen on yksilöllistä ja on ihmisestä itsestään kiinni, kuinka hän kokee ikääntymisen. Ikääntymisen kokemiseen vaikuttaa se, kuinka tyytyväinen hän on elettyyn ja nykyiseen elämäänsä.

### 3.3 Toimintakyky

Toimintakyky voidaan jakaa neljän eri osa-alueeseen: Fyysinen, psyykkinen, älyllinen ja sosiaalinen toimintakyky. Fyysiseen toimintakykyyn kuuluu selviytyminen päivittäisen elämän toiminnallisista vaiheista, kuten kodin siivoustyöt, ruokailu, päivittäisestä hygieniasta huolehtiminen, vapaa-ajan toiminta, työssä käyminen, opiskelu sekä asioiden hoitaminen. Psyykkinen toimintakyky käsittää ihmisen henkiseen hyvinvointiin liittyvät tekijät, kuten mielenterveys ja mieliala, oma jaksaminen ja itsensä arvostus sekä selviäminen arjen haasteista. Älylliseen toimintakykyyn kuuluvat erilaiset oppimiseen ja ymmärtämiseen liittyvät ominaisuudet, kuten muisti, keskittymiskyky, tarkkaavaisuus ja ongelmien ratkaisun sekä oman tilan ja toimintakyvyn tason ymmärtäminen. Sosiaalinen toimintakyky käsittää toimimisen yhdessä muiden ihmisten kanssa, esimerkiksi ihmissuhteiden ylläpidon ja hoitamisen sekä osallistuminen sosiaalisiin kontakteihin. (Sosiaaliportti 2012.)

Toimintakykyä arvioitaessa tarkastellaan henkilön kykyä selvitä päivittäisistä toimista omassa elinympäristössään. Palvelutarpeen arvioinnissa olisi tärkeää tarkastella toimintakykyä eri osa-alueilla riittävän laajan selvityksen saamiseksi. WHO (Maailman terveysjärjestö) on kehittänyt ICF- toimintakykyluokituksen, joka huomioi henkilön psyykkiset ja fyysiset ominaisuudet ja kyvyt sekä elinympäristön ja kommunikoinnin ympäristön kanssa. Toimintakyvyn mittaamiseen on kehitetty useita mittareita ja niiden tuloksia voidaan käyttää esimerkiksi henkilön palvelutarpeen arvioinnissa. On myös muistettava, että toimintakyky ei ole pysyvä tila, vaan se muuttuu vaihtelevasti esimerkiksi henkilön iän ja terveydentilan mukaan. (Sosiaaliportti 2012.)

Toimintakyvyn muuttumiseen voivat vaikuttaa esimerkiksi akuutti sairastuminen tai jokin elämäntilanteen muutos, kuten leskeytyminen. Myös psyykkiset, sosiaaliset ja taloudelliset asiat voivat vaikuttaa toimintakyvyn vaihteluun. Toimintakyvyn heikkeneminen voi olla hetkellistä ja parantua esimerkiksi onnistuneen palvelujen tarjoamisen ja saamisen ansiosta. (Voutilainen, Vaarama, Eloniemi-Sulkava, & Finne-Soveri, 2002, 92.)

Useimmat ikääntyneet toivovat pystyvänsä asumaan omassa kodissaan mahdollisimman kauan. Kotona selviytymisen tueksi he ovat valmiita käyttämään yhteiskunnan kotiin tarjoamia julkisia palveluita. (Holma 2003, 9.) Tämän toiveen toteutumiseksi hyvän toimintakyvyn ylläpitäminen on ensiarvoisen tärkeää. Myös yhteiskunnan on tärkeää tukea toimintakyvyn säilymistä muun muassa erilaisin kuntoutuksen keinoin.



Tarkasteltaessa toimintakykyä taloudelliselta kannalta on helppo huomata, että toimintakyvyn heikkeneminen on suuri kustannuksia kasvattava tekijä yhteiskunnan tuottamissa julkisissa palveluissa. Finne-Soverin (2011, 37.) mukaan toimintakyvyn aleneminen aiheuttaa kustannusten kasvua heti, kun se aiheuttaa avun tarpeen lisääntymistä. Tämän vuoksi on palkattava lisää henkilökuntaa, jonka palkkauksesta koituvat menot ovat suuri kustannuserä yhteiskunnalle. Toimintakyvyn heikkeneminen vaikuttaa myös alentavasti ikääntyneen elämänlaatuun vähentämällä mahdollisuuksia päätöksentekoon ja kaventamalla elämänpiiriä. Korkea ikä ei sinänsä ole avuntarpeen lisääntymisen peruste, vaan yleensä toiminnanvajauksen syntyyn vaikuttavat esimerkiksi jokin aivoja rappeuttava sairaus tai diabetes, väärä lääkitys tai annostus, tapaturmien seuraukset kuten lonkkamurtumat, ravitsemuksen puutokset ja liikunnan väheneminen. Näistä syntyy helposti kierre, jonka myötä toimintakyky yhä heikkenee. Tämän kierteen katkaisemista sen alkuvaiheessa, jolloin toimintakyvyn säilymiseen voidaan vielä vaikuttaa, tulisi palvelujärjestelmän tukea.

Hoitohenkilökunnan on erityisen tärkeää hallita toimintakyvyn tukeminen iäkkään henkilön akuutisti sairastuessa. Osaamista tarvitaan erityisesti riippuen siitä, kuinka huonokuntoinen ikääntynyt sairastuessaan toimintakyvyltään on. Ikääntyneen omatoimisuuden tukeminen ja siihen kannustaminen on toimintakyvyn säilymisen perusta. Tärkeää toimintakyvyn säilyttämisessä on myös nopea oikean diagnoosin saaminen ja oikean hoidon nopea aloittaminen. (Finne-Soveri 2011, 53.)

Vähäkangas (2010) käsittelee väitöskirjassaan kuntoutumista edellyttäviä hoitajien toimintoja, joilla voidaan edistää potilaan toimintakykyä. Ikääntyvän toimintakyvyn säilymistä tukevan hoitotyön tulee olla moniammatillista, terveyslähtöistä ja tavoitteellista. Siinä huomioidaan iän tuomat muutokset kognitiivisessa ja fyysisessä toimintakyvyssä. Väitöskirjan mukaan hoidon keskeisiä tavoitteita ovat toimintakyvyn säilyminen, voimavarojen tukeminen, itsemäärääminen, kannustaminen osallisuuteen ja hyvän elämänlaadun turvaaminen. Hoitotyössä on myös tärkeää tunnistaa ne ikääntyneet, joiden toimintakykyä voidaan vielä parantaa.

Tulevina sairaanhoitajina meidän tulee muistaa potilaan omia voimavaroja hyödyntävä toimintamalli. Tukemalla ja motivoimalla potilasta ja asiakasta voimme lisätä hänen toimintakykyään. Tiedottamalla ja koordinoimalla mahdollistamme hoidon jatkuvuutta, sekä myös ohjaamalla ja tukemalla ikääntyneiden omaisia. Olennaista on tunnistaa sellainen ikääntynyt, jonka toimintakykyä voidaan parantaa. Toimintakyky parantaa aina elämänlaatua, katseltiin sitä miltä suunnalta vain.

### 3.4 Tehostettu palveluasuminen

Tehostetun palveluasumisen järjestämisestä säädetään sosiaalihoitolaissa (17.9.1982/710, 17 §) ja kunnat ovat velvoitettuja järjestämään sitä asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Tehostetussa palveluasumisessa asukkaalle on tarjolla apua, hoivaa ja valvontaa hänen lisääntyneen tarpeensa mukaisesti. Palvelua voivat järjestää kunnat, järjestöt sekä yksityiset yrittäjät. Tehostettua palveluasumista tarjoavassa yksikössä asukas saa oman huoneen ja lisäksi hänen käytettävissään on muiden asukkaiden kanssa yhteisiä tiloja. Yksikössä on paikalla henkilökuntaa vuorokauden kaikkina aikoina. (STM 2011.)

Tehostetun palveluasumisen asiakkaan toimintakyky on heikentynyt niin, ettei hän enää selviydy itsenäisesti omassa kodissaan asuen, vaan tarvitsee apua tai ohjausta jokapäiväisissä toimissaan. Asukkaat ovat usein pitkäaikaissairaita ja heillä voi olla myös virtsanpidätyskyvyttömyyttä tai muistitoimintojen häiriöitä. Asukkaat voivat tarvita henkilökohtaista avustamista tai erilaisia liikkumisen apuvälineitä. Heillä voi olla tarve ympärivuorokautiseen valvontaan ja henkilökunnan läsnäoloon alentuneiden muistitoimintojen tai karkailutaipumuksen vuoksi. (Sitra 2011.)

Ympärivuorokautisessa toimintayksikössä asuinhuoneiden, yhteisien tilojen, käytävien ja pihaympäristöjen tulee olla esteettömiä ja turvallisia. Suunniteltaessa ja rakennettaessa uusia tai peruskorjattaessa vanhoja tiloja tulee huomioida, että asukkaalla tulee olla oma huone ja kylpyhuone, ellei hän halua asua nimenomaan jonkun toisen kanssa. Pariskunnilla tulee olla mahdollisuus asua yhdessä. Tulevaisuudessa tulee varautua myös siihen, että pariskuntien määrä kasvaa, jolloin saatavilla tulee olla riittävän isoja asuntoja. Tilojen tulee muutenkin olla mitoiltaan riittäviä, asumisen laadun, joustavuuden, muunneltavuuden, ja myös hoitohenkilökunnan kannalta katsottuna. (STM & Suomen Kuntaliitto 2013, 24.)

### 3.5 Opas

Suomi-sanakirjan (2013, B) määritelmän mukaan opas on ohjaaja, neuvoja tai perehdyttävä, tai ohje-, alkeis- tai käsikirja. Kirjassa Potilasohjeet ymmärrettäviksi (Torkkola, Heikkinen & Tiainen 2002, 35–38, 60–61) hyvän ohjeen kirjoittamisen perustana on, että ohje kirjoitetaan sen lukija huomioiden. Näin voidaan kirjoittaa lukijalle ymmärrettävää kieltä ja oikein suun-

nattua tietoa. Ohje kirjoitetaan toisaalta kirjoittajan tarpeesta ohjata ja antaa tietoa ja toisaalta asiakkaan tarpeesta saada tietoa, jonka pohjalta hän osaa toimia oikein. Ohjeeseen kirjoitetaan vain oikeaksi varmistettua tietoa. Ohjeen tai oppaan on oltava helposti saatavilla, että se tavoittaisi asiakkaan. Nykyaikana käytettävyydeltään helppoja ovat sähköiset potilasohjeet, mutta myös paperiset versiot ovat yhä tarpeen. Ulkopuolisten, kuten potilasjärjestöjen, lääkintötiimien ohjeiden yhdenmukaisuus hoitopaikan käytänteiden kanssa on syytä tarkistaa.

Ohjeen on tärkeää puhutella asiakasta niin, että asiakas ymmärtää ohjeen olevan häntä varten. Sen tulee olla riittävän yksilöity ja hyvin otsikoitu niin, että sen tarjoama tieto avautuu heti sen lukijalle. Toimintaohjeet on hyvä perustella lyhyesti, jolloin ohjeen tärkeys korostuu ja ymmärrettävyys paranee. Perustelu antaa myös tietoa asiakkaalle, miksi näin tulee toimia. Asioiden esittämisessä tärkeysjärjestys voi olla potilasohjeessa hyväksi; tällöin myös asiakas, joka lukee vain ohjeen alun, saa tietoonsa tärkeimmät asiat. Tärkeiden asioiden esittäminen heti voi myös herättää lukija mielenkiinnon niin, että hän lukee koko tekstin. Kuvat herättävät kiinnostuksen ja tekevät ohjeen lukemisesta helpompaa, sillä ne selkeyttävät tekstiä ja auttavat lukijaa ymmärtämään käsiteltävän asian. Kuvatekstissä on hyvä kertoa ohjailevasti sellaisia asioita, joita kuvasta ei selkene. (Torkkola ym. 2002, 37–40.)

Ohje tai opas kertoo lukijalle, kuinka hänen tulee toimia päästäkseen haluamaansa tulokseen. Ohjeita voi olla monessa tekstilajissa varsinaisen oppaan lisäksi, kuten asiakastiedotteessa, kutsussa tai kirjeessä. Hyvässä ohjeessa on esitetty tarpeelliset asiat oikeassa järjestyksessä ja tekstin laadinnassa on otettu huomioon, minkälaiselle kohderyhmälle ohje on suunnattu; kohderyhmällä voi olla erityistarpeita, kuten helppo luettavuus. Ohjeen tulee olla ymmärrettävä ja selkeä, toisaalta riittävän tarkka ja vaiheittain etenevä. Ohjeeseen voi olla tarpeen liittää johdanto, joka kertoo, mistä aiheesta ohje on laadittu ja mihin sillä pyritään. Ohjeen esitysjärjestys riippuu siitä, mistä ohje tai opas kertoo. Esimerkiksi jonkin laitteen käyttöönotto-ohjeessa on tärkeitä antaa vaiheittainen, etenemisen mukainen järjestys. Tällaista ohjetta selkeyttää myös vaiheiden numerointi. Ohje voi edetä myös esimerkiksi aihepiirijärjestyksessä, mikäli suorittamisjärjestys ei ole olennainen osa lopputulokseen pääsemiseksi. (Iisa, Oittinen, & Piehl 2012, 369-370, 372.)

Ohje voidaan kirjoittaa käskymuodossa tai siinä voidaan puhutella ohjattavaa suoraan. Tällaisia ohjeita ovat usein ruoka- tai käyttöohjeet, joissa käytetään esimerkiksi muotoja lisää, sekoita tms. Ohjeessa voidaan käyttää myös tapaa, jossa ohjeet esitetään asioiden tilana, tai käyttää samassa ohjeessa sekä puhuttelua, että epäsuoraa lähestymistapaa, joilla ohjeeseen

saadaan vaihtelevampi esitystapa. Ohjeessa voidaan myös pelkästään esittää tietoja ohjeen kohteena olevasta asiasta, tuotteesta tai palvelusta. (Kankaanpää & Piehl 2011, 299–300.)

Tässä työssä opas tarkoittaa ohjaajaa tai neuvojaa, jonka antaman tiedon perusteella ikäihminen tai hänen omaisensa saa tarvitsemansa informaation palvelutalo Suopursun toiminnasta ja sen tarjoamista palveluista ja pystyy tarvittaessa hakeutumaan niiden käyttäjäksi. Opas tarkoittaa tässä työssä myös palvelutalo Suopursun henkilökunnan käytettävissä olevaa tiedonvälityksen työvälinettä.

#### 4 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET, TARKOITUS JA TUTKIMUSTEHTÄVÄT

Opinnäytetyömme tavoite on kehittää hoitotyön laatua, joka pohjautuu tiedon antamiseen palveluja tarvitseville ikääntyneille sekä heidän omaisilleen ja toimia henkilökunnan apuvälineenä työssä tarvittavassa tiedonvälityksessä.

Opinnäytetyömme tarkoitus on kartoittaa Vaalan Palvelutalo Suopursun toimintaperiaatteet ja -tavat ja sen tarjoamat palvelut ja laatia niistä opas, jonka avulla tarvittava tieto palveluista ja toiminnasta löytyy selkeästi. Oppaassa kerrotaan, kuinka palvelut ja toiminnot järjestetään ja kuinka niihin hakeudutaan.

Opinnäytetyömme tutkimustehtävät:

1. Millaista tietoa tehostetusta palveluasumisesta tarvitaan ikäihmisille, omaisille ja henkilökunnalle?
2. Millainen opas palvelutalo Suopursusta palvelee ikäihmisiä, heidän omaisiaan ja palvelutalon henkilökuntaa?

## 5 TUOTTEISTAMISPROSESSI

Tuotteistamisprosessi on tapahtumaketju, joka tähtää esimerkiksi jonkin tuotteen, organisaation tai palvelun muokkaamiseen loppukäyttäjän tarpeisiin sopivammaksi ja sitä kautta sen laadun parantamiseen. Prosessin aikana tarkastellaan ja kartoitetaan kohteen kehittämistarpeita ja ongelmia ja pyritään löytämään ideoita ja ratkaisuja niiden parantamiseksi ja korjaamiseksi. Prosessin kulku ja kesto on sitä sujuvampaa, mitä huolellisemmin ja tarkemmin kehittämistarpeet pystytään määrittelemään. Prosessiin voi kuulua useita vaiheita eli osaprojekteja. Kohteesta laaditaan osaprojektien tulosten mukainen luonnostelma, jonka pohjalta lähdetään kehittämään lopullista versiota. Testaamisen ja arvioinnin kautta päädytään raakaversiosta, mallikappaleesta, valmiiseen tuotteeseen. (Jämsä & Manninen 2000, 83–85.)

Monilla sosiaali- ja terveysalan toimijoilla on käytössään projektitoimintaa varten vakiintuneet ohjeet, joiden pohjalta tuotekehitysprojekteja pystytään toteuttamaan. Useamman toimijan yhteisessä projektissa prosessin alkuvaiheessa valitaan projektille ohjausryhmä, jonka tehtävänä on määrittää ja hankkia projektille laajuutta, toimintaa ja tavoitteita määräävät resurssit. Tuotekehitysprojektia johtaa projektipäällikkö, jonka suunnittelu-, koordinointi- ja johtamistaidot sekä sitoutuminen ovat tärkeitä projektin onnistumisen edellytyksiä. Etenkin suurissa projekteissa myös taloudellinen vastuu on suuri, ja tästä vastaavat ohjausryhmä ja projektipäällikkö yhdessä. Suunnitteluvaiheessa projekti tarvitsee eri alojen asiantuntijoita ja suunnittelijoita työstämään tuotteen ominaisuuksia ja projektin eri osa-alueita. Toteutusvaiheessa projektin toimijoiden yhteistyö korostuu, kun kehitystyön tulokset kootaan yhteen lopulliseksi tuotteeksi. Projektin lopuksi tuote testataan tai koekäytetään. (Jämsä & Manninen 2000, 86–88.)

Tuotekehitysprojekti tarvitsee monenlaista osaamista. Talousalan asiantuntemus korostuu hankittaessa projektille rahoitusta erilaisista lähteistä, joilla voi olla omat vaatimuksensa hakemusten sisällöstä ja niiden laatimisesta ja aikatauluista. Projektin kuluessa raaka-aineiden tai työpanosten hankinnat vaativat tarjouspyyntöjen ja -vertailujen tekemistä ja erilaisten sopimusten laadintaa, joiden sisällön laadinnassa on oltava käytössä juridista asiantuntemusta. Kun kehitystyö etenee, sitä arvioidaan katselmusten ja väliarviointien avulla. Arvioinnin perusteet, sisältö ja aikataulutus suunnitellaan etukäteen projektin tilaajan, toimijoiden ja mahdollisten rahoittajien vaatimusten ja odotusten mukaan. Aikatauluista pidetään kiinni, sillä viivästymät voivat aiheuttaa taloudellisia tappioita. Vielä projektin päättyessä seuraavat jälki-

tarkastukset sekä mahdollisia korjaus- tai lisätyötoimenpiteitä ilmenneiden epäkohtien korjaamiseksi. (Jämsä & Manninen 2000, 91–92.)

Tuotteen kehittämisessä on huomioitava myös tuotteistamista ohjaavat standardit, turvallisuus- ja tuotevastuukysymykset. Luotettavuuden ja laadun takaamiseksi osa standardeista on määrätty noudatettaviksi. (Jämsä & Manninen 2000, 95–96.) Tuotteen turvallisuuden takaamiseksi on asetettu laki (tuotevastuulaki 1990/694), joka säätelee tuotteen aiheuttaman vahingon korvaamista. Lain mukaan viallisen tuotteen markkinoija, valmistaja tai tuottaja on velvollinen korvaamaan sen aiheuttamat vahingot (5 §.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät toiminnallisuus, teoreettisuus, tutkimuksellisuus ja raportointi. (Vilka 2010, 2.) Vilkan mukaan tutkimustieto on toiminnallisessa opinnäytetyössä aina tapauskohtaista. Se on aina riippuvainen tietystä ajasta, paikasta, tilanteesta ja kohderyhmästä. Tutkimustiedon tulkinta antaa suoraan sovelletun, käytännöllisen ja toiminnallisen muodon kehitellyksi tuotokseksi.

## 5.1 Oppaan laatiminen ja käytettävyys

Valmistumme gerontologisiksi sairaanhoitajiksi, vanhustyön osaajiksi. Yksi osa-alue työssämme on neuvonta ja asiakkaiden ohjaaminen oikeiden ja tarkoituksenmukaisten palvelujen piiriin. Kohderyhmänä ovat ikäihmiset, joiden parissa tulemmme työskentelemään. Laati-  
mamme oppaan tarkoituksena on myös toimia apuvälineenä hoitohenkilökunnalle, laaditta-  
essa esimerkiksi hoito- ja palvelusuunnitelmia, sekä tiedonvälityskeinona omaisille. Opas  
kuuluu materiaaliseen tuoteryhmään.

Sosiaali- ja terveysalan tuotteen määritelmällä voidaan tarkoittaa paitsi tavaraa, myös palvelua tai näiden yhdistelmää. Sosiaali- ja terveysalan tuotteen kehittämisen tarkoituksena on elämänhallinnan, terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen. Kehittämisen pohjana ovat kohderyhmien mahdolliset erityistarpeet. Palvelutuotteeseen sisältyy usein tuotteen sisältöä tukeva vuorovaikutus. Tämä auttava vuorovaikutuksen hallinta on tärkeä ottaa huomioon palvelutuotetta kehiteltäessä. (Jämsä & Manninen 2000, 13–14.)

Hyvä tuotesuunnittelu lähtee asiakkaan tarpeista. Sosiaali- ja terveysalalla tuotteella voi olla useita eri asiakkaita ja tämä tulee ottaa huomioon tuotetta kehitettäessä. Eri sektoreilla olevi-

en asiakkaiden tarpeet ja motivaatiot voivat kohdistua eri asioihin. Erilaisen tiedon tarpeen vuoksi olennaisen ja kaikille asiakkaille sopivan informaation kokoaminen voi olla tällaisessa tilanteessa haasteellista. Sitä helpottaa asettuminen kohderyhmän asemaan ja asioiden ajattelu heidän tilanteestaan käsin. Tarjottava tieto esitetään selkeästi ja ymmärrettävästi ja sen tulee olla tarkoituksenmukaista ja ajankohtaisesti oikeaa. (Jämsä & Manninen 2000, 21, 54–55).

## 5.2 Tuotteen suunnittelu kyselytutkimuksen avulla

Laadullisen tutkimuksen aineiston keruumenetelmänä voidaan käyttää esimerkiksi kyselyä, joka on yksi laadullisen tutkimuksen aineiston keruun perusmenetelmistä. Muita aineistonkeruumenetelmiä ovat haastattelu, havainnointi ja erilaisista dokumenteista, kuten sopimukset, päiväkirjat, puheet, muistelmät tai sanoma- ja aikakauslehdet, kerättävä tieto. Kyselyllä on helppo kerätä tietoa ihmisten ajattelusta tai toimintatavoista eri tilanteissa. Kysely ja haastattelu eroavat varsin vähän toisistaan; kyselyllä tarkoitetaan yleensä menettelytapaa, jossa tutkittavat itse täyttävät kirjallisen lomakkeen, kun taas haastattelussa haastatteli esittää suulliset kysymykset, joihin tutkittava vastaa. (Tuomi & Sarajärvi 2013, 71–73, 84.) Kyselyllä pystytään keräämään aineistoa esittämällä tutkittavalle ryhmälle useita kysymyksiä samalla kyselylomakkeella. Se on myös tutkijan aikaa ja resursseja säästävä menetelmä, josta koituvat kustannukset ja kuluva aika ovat melko hyvin arvioitavissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 191–192, 195.)

Kyselyn huonona puolena on se, että vastaajat voivat olla ymmärtäneet kysymykset eri tavoin kuin tutkija tai että he eivät ole vastanneet todenmukaisesti. Voi myös olla, että vastaajilla ei olekaan tietoa kysyttävästä asiasta, mutta he ovat silti vastanneet, tai että henkilöt, joille kyselylomake on lähetetty, eivät vastaa kyselyyn lainkaan. Kysymyksien laatijalta myös vaaditaan paljon tietämystä tutkittavasta aiheesta ja taitoa laatia kysymykset oikein. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Oppaaseen tarvittavan sisällön kartoittamiseksi teimme kyselyn kahdelle asukkaalle, kahdelle omaiselle sekä kahdelle työntekijälle (liite 2). Oli tärkeää saada jokaisen käyttäjäkunnan edustajan näkemys oppaan sisältöön tarvittavasta tiedosta. Asukkaan omat kokemukset siitä, millaista tietoa hän itse olisi tarvinnut tullessaan asumaan palvelutaloon, antavat asiakkaan näkemyksen tiedon tarpeesta. Omaisten ajatukset ohjauksen ja neuvonnan tarpeesta olivat tärkeitä ja antoivat toisenlaista näkökulmaa oppaan sisällön luomiselle. Henkilökunta neuvoa ja



ohjaa iäkkäitä asumispalveluita koskevista kysymyksistä, joten he tietävät ja tuntevat yleisimmät kysymykset ja ongelmat, joita iäkkäillä ihmisillä on palvelutalossa ja sen palveluita koskien. Tärkeää on myös, millaista tietoa hoitohenkilökunnan mielestä oppaan tulisi sisältää, että se mahdollisimman hyvin palvelisi apuvälineenä heidän työssään.

Kyselyssä kysymykset voidaan laatia usealla eri tavalla. Avoimet kysymykset antavat tilaa vastaajan omille ajatuksille. Vastaajaa ei johdatella vastaamaan tietyllä tavalla antamalla valmiita vastausvaihtoehtoja, kuten monivalintakysymyksissä, vaan vastaaja kertoo oman näkemyksensä kysyttävästä asiasta. Tällöin vastaajan oma tietämys tutkittavasta asiasta tulee ilmi ja se, kuinka tärkeänä hän pitää asiaa. Avoimilla kysymyksillä voidaan saada esiin näkökulmia, joita tutkija ei ole aiemmin huomannut. Avoimia kysymyksiä voidaan käyttää myös yhdessä monivalintakysymysten kanssa selventämään tai tarkentamaan annettuja vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2009, 201.)

Laatimamme kysely toteutettiin omaiselle ja hoitohenkilökunnalle jaetuilla paperilomakkeilla ja avoimilla kysymyksillä. Asukkaalle kysymykset esitettiin suullisesti ja hänen vastauksensa kirjasi Anne Seppänen asukkaan heikentyneen toimintakyvyn vuoksi. Kyselyssä painotettiin oppaan ulkoasua ja sisältöä erikseen sekä siinä kysyttiin myös muita esille tulevia, tarpeellisia asioita, joita kyselyyn vastaavat katsoivat tarpeelliseksi laittaa oppaaseen.

### 5.3 Kyselyn tulosten analysointi

Laadullisen tutkimuksen aineiston perusanalysointimenetelmänä sisällönanalyysi mahdollistaa kirjoitetun ja suullisen aineiston yhteyksien ja merkityksien vertailun. Sen avulla tutkimusaineiston erot ja yhteneväisyydet saadaan esille. Sisällönanalyysin avulla tutkimusaineisto voidaan tiivistää niin, että tutkimusjoukon väliset erot tulevat selkeästi esiin tai tutkittava ilmiö voidaan lyhyesti selittää. Tutkimusaineistosta haetaan erilaisuudet ja yhteneväisyydet ja aineisto luokitellaan niin, että luokat ovat yksiselitteisiä ja keskenään erilaisia. Prosessi etenee aineiston pelkistämisen ja ryhmittelyn kautta tulkintaan ja luotettavuuden arviointiin. (Latvala & Vanhanen-Nuutinen 2001, 21, 23–24.) Sisällönanalyysiä on käytetty paljon hoitotieteen tutkimuksissa, sillä se on joustava analysointimenetelmä. Induktiivinen sisällönanalyysi tarkoittaa aineistolähteistä analyysiä ja deduktiivinen sisällönanalyysi teorialähteistä analyysiä. (Kankkunen & Vehviläinen - Julkunen 2009, 133–135.)

Toteuttamamme kyselyn tulokset analysoimme induktiivisella sisällönanalyysimenetelmällä (liite 2). Aineistolähtöisen sisällönanalyysin ensimmäisessä vaiheessa aineisto pelkistetään eli aineistolta kysytään tutkimustehtävän mukaisia kysymyksiä. Pelkistetyt ilmaisut eli niin sanottu aineiston vastaukset kirjataan aineiston termein. Pelkistämisen jälkeen aineisto ryhmitellään. Ryhmittelyssä pyritään etsimään ilmaisujen erilaisuuksia ja yhtenäisyyksiä. Ryhmittelyn jälkeen seuraa aineiston abstrahointi. Siinä yhdistetään samansisältöisiä luokkia. (Janhonen & Nikkonen 2001, 26 – 29.)

Laadullisen tutkimuksen joitakin ominaispiirteitä ovat induktiivisuus, osallistujien näkökulmien ymmärtäminen ja osallistujien valinta tarkoituksenmukaisuuden perusteella. Tutkimukseen osallistujia on yleensä vähän ja tutkimusaiheesta on vähän tutkimustietoa. (Kylmä & Juvakka 2007, 31.)

Tavoitteenamme oli kyselyyn osallistuvien eri näkökulmien ymmärtäminen. Kyselyssä kertoimme, minkälaista tietoa oppaan tulisi sisältää kohderyhmän mielestä sekä miltä oppaan tulisi näyttää. Kyselyssä pyysimme myös vapaasti muita oppaassa huomioitavia asioita. Teimme tarkoituksella avoimen kyselyn, jotta emme vaikuttaisi ennalta vastauksiin. Kyselylomakkeita jaettiin 2 kappaletta kullekin ryhmälle. Vastauksia saimme kahdelta työntekijältä, yhdeltä omaiselta sekä yhdeltä asukkaalta, ja kaikki kohderyhmät pitivät sisällönladinnassa tärkeinä samantyyllisiä asioita (taulukko 3). Asukkaan kysely tehtiin haastattelemalla asukasta, joka on muuttanut palvelutaloon 2000-luvun alussa eikä muuttaessaan tiennyt palvelutalosta juuri mitään. Kysely tehtiin haastattelemalla, koska hän ei pystynyt itse kirjaamaan vastauksia. Haastattelijana ja vastausten kirjaajana toimi Anne Seppänen. Haastattelu tehtiin asukkaan asunnolla kasvotusten ja ajankohta oli iltapäivä, jolloin oli rauhallista. Haastattelun pohjana käytettiin samaa kyselylomaketta, mikä oli muillakin tutkimukseen osallistujilla. Haastattelu oli haasteellista, koska olisi ollut helppo vaikuttaa vastauksiin. Haastattelu sujui hyvin, koska haastateltava oli motivoitunut ja hän halusi tuoda esille omia asioitaan, jotka olivat hänelle tärkeitä.

Taulukko 3. Kyselyn tuloksien yhteenveto

	Asukas	Omainen	Työntekijä
Ulkoasu	Valokuvat (asuntojen tilavuus, viihtyisyys)	Valokuvat	Valokuvat Sopiva koko Riittävän suuri fontti Raikkaat värit
Sisältö	Tarjottavat palvelut Turvallisuustekijät Sijainti	Tarjottavat palvelut Asuntojen määrä Toiminnan esittely	Yhteystiedot Historia Toiminnan esittely Palvelujen esittely Ympäristö ja sijainti Organisaatio Yhteistyökumppanit Henkilökunnan esittely Turvallisuustekijät
Muuta huomioitavaa	-	Miten asuntoja haetaan  Kuka voi hakea asuntoa	Tietopaketti intervallihoitoon tulevalle  Kodinomaisuuden esille tuominen  Omaiset ja vieraat tervetulleita  Avoin yhteydenpito Palaute

Asukas toivoi oppaan tuovan esille asuntojen tilavuuden ja viihtyisyyden ja tämä tulisi hänen mielestään parhaiten esille valokuvien kautta. Asukas kertoo, että hänellä ei ollut juuri mitään tietoa palvelutalosta, kun hän muutti sinne 2000-luvun alussa. Aukkaan mielestä oppaassa olisi hyvä esitellä tarjottavat palvelut. Hän mainitsi erityisen tärkeänä kirjanurkkauksen, josta

voi hakea luettavaa. Asukas korosti turvallisuusnäkökohtia, joista hänen mukaansa oppaassa tulisi kertoa. Asukkaan mielestä myös hyvä sijainti palveluiden läheisyydessä tulisi tuoda esiin; lähellä ovat sekä kaupat että kirkko.

Omainen toi esille seuraavanlaisia toiveita oppaan ulkonäön ja sisällön osalta:

- ”esitteessä voisi olla kuvia Suopursusta; päiväsal, joku asunto, pihasta”
- ”Tulisi esille asuntojen määrä, minkä tyyppinen paikka Suopursu on”

Omainen toivoi erityisesti tarjottavien palvelujen sekä henkilökunnan esittelyä. Hän toivoi myös Suopursu-palvelutalon yleistä esittelyä. Muuta huomioitavaa - kentässä omainen toivoi oppaaseen tietoa palvelutalon asuntojen hakumenettelystä sekä siitä, ketkä asuntoja voivat hakea.

Työntekijät toivoivat oppaan ulkonäöstä ja sisällöstä esimerkiksi seuraavanlaisia asioita:

- ”selkeä, käteen sopiva koko”
- ”voisi olla joitakin valokuvia, esim. sisältä jokin juttunurkkaus”
- ”palvelutalon ympäristö ja sijainti”

Työntekijät kiinnittivät huomiota oppaan selkeään luettavuuteen sekä valokuvien käyttöön. Valokuvat elävöittävät opasta sekä antavat selkeän kuvan palvelutalon toimintaympäristöstä ja sen tarjoamista tiloista. Työntekijät toivoivat oppaassa käytettävän pirteitä, raikkaita värejä, jotka tekisivät oppaan ilmeen mielenkiintoiseksi ja eläväksi. Työntekijät toivoivat, että opas toisi esille palvelutalon toiminnan ja toimintaorganisaation taustaa ja periaatteita sekä tahoja, joiden kanssa henkilökunta tekee yhteistyötä. Palvelutalon historiaa toivottiin myös käsiteltävän. Ympäristön ja sijainnin kuvaus oli työntekijöiden mielestä tärkeää, sekä palvelutalon asuntojen kuvaaminen mahdollisesti pohjapiirroksen avulla. Työntekijät toivoivat oppaaseen kuvausta käytännön toiminnasta ja päiväohjelmasta sekä henkilökunnan esittelyä.

Käytännön toiminnan esittelyn ohella toivottiin, että oppaassa kerrotaan hoidon ja hoivan hyvästä laadusta sekä tavoista, joilla asukkaiden turvallisuusnäkökohdat on huomioitu. Lyhytaikaiseen hoitoon tulevalle asiakkaalle toivottiin tietopakettia selventämään ja opastamaan asiakkaille ja omaisille, kuinka heidän tulisi toimia, sekä helpottamaan heidän asiakkuutensa alkamista.

Työntekijät toivoivat myös omaisilta asiakkaan taustatietoja tueksi omalle työlleen. Taustatiedot auttavat työntekijöitä tutustumaan asiakkaan menneisyyteen ja nykyisyyteen sekä hänen tapoihinsa ja ajatuksiinsa. Ne myös helpottavat asiakkaan kotiutumista, kun esillä on mieluisia ajatuksia ja jutunaiheita.

Muuta oppaassa huomioitavaa kohdassa työntekijät toivat esille seuraavanlaisia seikkoja:

- ”Kodinomaisuuden ja viihtyvyyden esille tuominen”
- ”tuodaan esille, että omaiset ovat aina tervetulleita taloon ja myös osallistumaan omaisensa hoitoon.”

Työntekijät toivoivat oppaassa korostettavan henkilökunnan ja omaisten avointa yhteistyötä ja helppoa lähestyttävyyttä asukkaan hoidossa ja hänen asioittensa hoitamisessa. Omaisten osallistumista asukkaan hoitoon tuotiin myös esiin. Työntekijät toivoivat myös, että omaiset antaisivat kaikenlaista palautetta palvelutalon toiminnasta ja palveluista. Myös kodinomaisuutta ja viihtyisyyttä toivottiin tuotavan esille. Lisäksi työntekijät toivoivat tietopakettia intervallihoidon tuleville. Tietopaketti helpottaisi lyhytaikaiseen hoitoon ja asumiseen tulevaa asukasta ja hänen omaisiaan valmistautumaan hoitojaksoon ja tukisi osaltaan hoitojakson onnistumista.

#### 5.4 Oppaan sisällön laatiminen

Asiasisällön valinta riippuu siitä, kenelle ja missä tarkoituksessa ja laajuudessa tietoa välitetään. Tekstin on alettava ensilukemalta ja tekstin ydinajatuksen tulee olla selkeä. Hyvä jäsentely ja otsikoiden muotoilu selkeyttävät ydinajatusta. (Jämsä & Manninen 2000, 56.) Vieraskielisten sanojen sijaan käytetään tuttuja, suomenkielisiä sanoja. Kerronta on selkeää ja suoraviivaista ja asioista on poimittu tärkeimmät. Näin laadittua tekstiä on helppo ymmärtää. (Selkokeskus 2009.)

Kysely suoritettiin keväällä, minkä jälkeen kokosimme yhteenvedon saaduista tiedoista ja toiveista. Tiedot palvelutalon toiminnasta sekä palveluista kerättiin organisaation hallinnolta. Laatimamme opas on ensisijaisesti suunnattu tiedonantovälineeksi ikääntyneille ihmisille, joiden toiminta- ja havaintokyky voivat olla heikentyneet. Tämän vuoksi kiinnitimme erityisesti huomiota oppaan selkeään ja yksinkertaiseen muotoiluun ja kielelliseen ilmaisuun sekä

runsaaseen selkeiden kuvien käyttöön. Varsinaisen tekstin luettavuutta helpottavat lyhyet ja rakenteeltaan yksinkertaiset lauseet. Kirjainkokona käytimme hieman tavallista suurempaa kokoa, kirjasimena on Arial 18 leipätekstissä ja otsikoissa koko 20. Riviväli on väljä ja kappaleet ovat lyhyitä. Tekstiin valitsimme oleellisia asioita palvelutalon toiminnasta kyselyyn tulleiden vastauksien perusteella.

Myös käytettävien kuvien tulee olla selkeitä ja hyvälaatuisia. Teksti ja kuvat eivät saa olla ristiriidassa keskenään. Niiden tulee olla johdonmukaisia käsiteltävään asiaan nähden ja lukijan ja katselijan tulee ymmärtää helposti niiden yhteys. Poikkeuksen muodostaa taide. (Selkokeskus 2009.) Oppaassa käyttämämme valokuvat ovat otettu palvelutalon tiloista, joten ne syventävät ja selventävät tekstin antamaa mielikuvaa palvelutalosta. Kuvat ovat selkeitä ja antavat vaikutelmaa palvelutalon sisätilojen rakenteesta ja järjestelyistä. Kuvateksteissä kerrotaan selkeästi, mistä kuvat on otettu.

Teimme oppaasta paperipainoksen. Oppaan tietojen päivittämistä varten teimme oppaasta myös sähköisen version, joka jää tilaajan käyttöön.

## 5.5 Arviointi

Tuotteen viimeistelyyn kuuluu tuotteen arviointi ja palautteen kerääminen koekäyttäjiltä sen ominaisuuksista. Parhaiten tuotteen arviointiin soveltuvat kuluttajat, jotka eivät ole tutustuneet tuotteeseen sen kehittelyvaiheessa. Mukana voi olla mahdollisesti aikaisempi versio tuotteesta, mikäli sellainen on olemassa, jolloin tuotteita voidaan verrata toisiinsa. Todenmukaisin palaute tuotteesta saadaan, kun sitä arvioidaan mahdollisimman arkisessa käyttöympäristössä. Saadun palautteen ja korjausehdotusten perusteella tuote viimeistellään valmiiksi. (Jämsä & Manninen 2000, 80–81.)

Tuotteen käytettävyys testattiin ennen käyttöönottoa muutamalla asiakkaalla, omaisella ja henkilökuntaan kuuluvalla työntekijällä. Pyysimme palautetta henkilökunnalta, omaiselta ja asukkaalta kirjallisesti (liite 3). Palautekyselyn kysymys perustui aiemmin tehtyyn, sisällön laadintaa koskevaan kyselyyn. Palautekyselyn kysymys oli vastaako opas eli tuote ulkonäöltään ja sisällöltään tarvetta? Annoimme heille luettavaksi oppaan. Palaute tuli siltä asukkaalta ja omaiselta, joille teimme kyselyn. Henkilökunnalta saimme palautetta laajemmin kuin vain kyselyyn osallistuneilta. Henkilökunnan palaute oli koottu samaan palautekyselyyn ja henki-

lökunta oli perehtynyt oppaaseen tauon yhteydessä. Palautteet oli kirjattu nimettömänä. Palautteen mukaan oppaasta sai hyvin selville Suopursun toimintaperiaatteet ja kuvan siitä, millainen paikka Suopursu on. Fontin koko on sopiva, ja ikäihmisen on helppo lukea sitä. Kuvat ovat mukavat, selkeät ja riittävän kirkkaat. Henkilökunnan palautevastaukset olivat hyvin samankaltaisia. Asukkaan palaute on saatu haastattelemalla häntä. Hän sai perehtyä oppaaseen pari päivää. Palautehaastattelu tehtiin kasvotusten hänen asunnossa. Hänen mielestään oppaasta löytyy olennainen tieto. Hänen mielestään Suopursun nimi ulkoseinällä saisi näkyä selvemmin. Omaiselle palautekysely ja opas jätettiin asukkaan asuntoon kirjekuoreen. Hän sai myös perehtyä muutaman päivän ajan tuotteeseen. Hän palautti palautteen suljetussa kirjekuoreessa. Omaisen mielestä opas on kattava, selkeällä kielellä tehty. Hänen mielestä kuvat herättivät mielenkiintoa.

Kyselyt olisimme voineet tehdä laajemmin, kuin kahdelle kunkin kohderyhmän jäsenelle. Toisaalta oppaasta olisi voinut tulla liian laaja, mikä taas vaikuttaisi käytettävyyteen. Ikääntyvien näkökulma jäi valitettavasti suppeaksi, vaikka opas onkin ensisijaisesti laadittu ikääntyville.

## 6 POHDINTA

Valitsimme opinnäytetyömme tutkimuskysymyksiksi kaksi kysymystä: Millaista tietoa tehostetusta palveluasumisesta tarvitaan ikäihmisille, omaisille ja henkilökunnalle, ja millainen opas palvelutalo Suopursusta palvelee ikäihmisiä, heidän omaisiaan ja palvelutalon henkilökuntaa. Tältä pohjalta lähdimme työstämään opinnäytetyötämme. Vastausten saamiseksi käytimme hyväksemme teoriatietoa sekä avoimin kysymyksin palvelutalon asukkaalle, omaiselle sekä henkilökunnalle tehtyä kyselyä. Saatuun aineistoon pohjautuen laadimme aiheesta raportin sekä oppaan palvelutalon palveluista ja toiminnasta. Pyysimme palautetta oppaasta sen tulevan käyttäjäkunnan edustajilta eli palvelutalon asukkaalta, asukkaan omaiselta sekä palvelutalon henkilökunnalta. Palautteessaan koekäyttäjät totesivat oppaan käyttökelpoiseksi, selkeäksi ja sopivasti tietoa sisältäväksi. Katsomme siis opinnäytetyömme vastaavan asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

Opinnäytetyömme tekemisessä on ollut omana haasteena yhteisen ajan löytäminen. Opinnäytetyön tekijät asuvat eri paikkakunnilla. Välimatkaa on monta sataa kilometriä. Selkeällä työnjaolla ja yhteisymmärryksellä olemme yhdessä sopineet, mitä kumpikin tekee. Toinen tekijöistä asuu Vaalassa ja työskentelee Palvelutalo Suopursussa. Kyselyjen laittaminen ja haastattelu olivat selkeä valinta hänelle. Toinen tekijöistä asuu Liperissä. Hän kokosi yhteenvedon kyselyjen pohjalta. Molemmat olemme etsineet tutkittua tietoa ja perehtyneet siihen. Olemme koostaneet opinnäytetyötämme Kajaanin seurakunnan Joutenlammen kurssikeskuksessa, jossa olemme yöpyneet koulupäivien jälkeen.

### 6.1 Luotettavuus ja eettisyys

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi perustuu aineiston keräämisen, sen analysoinnin ja tutkimuksen raportoinnin arviointiin. Aineiston edustavuus ja sen hankinta tutkimuksen todellisena kohteena olevalta joukolta on luotettavuuden tärkeä kriteeri. Aineiston analyysin luotettavuuteen vaikuttaa aineiston oikea ja selkeä luokittelu ja sen dokumentointi. Analyysin tulee olla hyvin perusteltu ja riittävän tuore ja käytettävien käsitteiden tulee olla tarkasti valittuja. Analyysissä tulee nousta esiin uusia tekijöitä tutkimuksen kohteesta. Luotet-



tavuuden lisäämiseksi myös tutkimuksen raportoinnin tulee olla selkeää ja hyvin laadittua tieteellistä tekstiä. (Nieminen 2006, 215–220.)

Hoitotieteen kehittymisen kannalta on tärkeää, että laadullisen tutkimuksen ratkaisut ja tulokset ovat luotettavia. Luotettavuutta voidaan tarkastella mittaamisen ja aineiston keruun sekä tulosten luotettavuudella. (Paunonen & Vehviläinen – Julkunen 2006, 206.) Samassa teoksessa Nikkonen käsittelee etnografisen tutkimuksen luotettavuutta ja eettisiä näkökulmia. Luotettavuutta voidaan tarkastella eri kriteerein. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään erityiskriteereitä. Näissä kriteereissä kiinnitetään erityisesti huomiota tutkijan ja tiedonantajan vuorovaikutukseen, aineiston laatuun, analyysiin, tulosten sekä johtopäätösten esittämiseen. Etnografisessa tutkimuksessa käytetään empiirisen tutkimuksen kriteereitä: uskottavuus, todeksi vahvistettavuus, merkityksellisyys kyseisen ilmiön yhteydessä, toistuvuus, kyllästeisyys ja siirrettävyys. (Nikkonen 2006, 146).

Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 113, 232–233) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi voi olla hankalaa. Kriittinen lähteiden tarkastelu ja valinta tutkimuksen alkuvaiheessa parantaa sen luotettavuutta. Lähteistä tulee huomioida muun muassa se, kuinka arvostettu ja tunnettu kirjoittaja on, sekä itse lähteen ikä, todenmukaisuus ja puolueellisuus. Luotettavuutta kohentaa tutkimuksen toteuttamisen selkeä ja tarkka raportointi sen kaikissa vaiheissa, aineiston hankinnasta ja tuottamisesta aineiston analysointiin ja tulkintaan saakka. Tulosten tulkintojen hyvä perusteleminen lisää myös tutkimuksen luotettavuutta.

Myös Kankkunen ja Vehviläinen-Julkunen (2009, 160) korostavat laadullisen tutkimuksen selkeää raportointia sen luotettavuuden perustana. Uskottavuus on yksi luotettavuuden arvioinnin kriteereistä. Sen saavuttamiseksi on tärkeää, että lukija ymmärtää tutkimuksen vaiheet, sen analyysimenetelmän kulun ja tulosten muodostumisen perusteen. Aineiston luokittelun tulee olla johdonmukaista ja kattavaa. Raportissa suoraan lainatut, alkuperäiset haastatteluai-  
neistot voivat lisätä lukijan ymmärrystä aineiston keruusta ja tutkimuksen luotettavuudesta. Näitä käytettäessä on huolehdittava, että haastateltavien yksityisyys säilyy eikä esimerkiksi joidenkin erityisilmaisujen vuoksi ole tunnistettavuuden vaaraa. Tämä taas on osa tutkimuksen eettisyyttä.

Tutkimuksen eettisyys tarkoittaa erilaisia oikean ja väärän toiminnan pohdintoja ja valintoja. Tutkimuksen aiheen valinnan eettisyyteen vaikuttaa esimerkiksi se, kuinka aiheen tutkimus vaikuttaisi yhteiskunnallisesti tai tutkittavien tasolla, onko se hyödyllinen? Tutkimuksen hai-

tat ja riskit on pyrittävä minimoimaan, niin henkilö- kuin taloudellisellakin tasolla. Tutkimusjoukon vapaaehtoisuus ja tiedonsaantioikeus ovat tärkeä osa tutkimuksen eettisyyttä ja tutkimuksesta on voitava kieltäytyä ilman uhkaa. Osallistuminen on oltava tietoisesti hyväksyttyä niin, että tutkittava tietää, mihin on ryhtymässä. Myös aineiston säilyttämisestä ja tulosten julkaisemisesta on tiedotettava osallistujille. Osallistujat on valittava oikeudenmukaisesti ja heidän yksityisyytensä säilymisestä tulee huolehtia. Tutkimukseen on pyydettyä tarvittavat kirjalliset luvat. (Kankkunen & Vehviläinen - Julkunen 2009,174–178.)

Käytimme opinnäytetyössämme vain luotettavia lähteitä ja tutkittua tietoa. Luotettavuutta parantaa oppaan tuleville käyttäjäryhmille toteutettu, sisällön laadintaa koskenut kysely. Luotettavuutta olisi parantanut, jos olisimme tehneet kyselyn vielä laajemmin ikäihmisille. Toisaalta kysely on tehty eri käyttäjäkunnille, mikä lisää eri näkökulmia ja luotettavuutta sekä tuotteen käytettävyyttä. Osallistuminen kyselyyn oli vapaaehtoista ja siitä annettiin tietoa sekä suullisesti että kyselyn yläkulmassa olevassa saatteessa. Kyselyn kohderyhmä valikoitui niin, että työntekijäryhmästä kyselyyn osallistuneet eivät ole olleet kauan kyseisessä yksikössä ja näin ollen eivät ole liian tuttuja toiselle opinnäytetyöntekijälle, joka työskentelee palvelutalossa. Eettisyys toteutui kysymällä kirjallisesti tarvittavat luvat sekä tutkimuksen tekemiseen että palvelutalon tilojen kuvaamiseen. Olemme saaneet luvan omaiselta asunnon kuvaamiseen ja organisaatiolta luvan tutkimuksen tekemiseen. Kyselyihin vastattiin nimettömänä ja vastaukset olivat luottamuksellisia. Olemme saaneet tietoa ja tukea työelämän yhteyshenkilöltä. Työelämän yhteyshenkilö vaihtui kesän aikana.

## 6.2 Hyödyntäminen

Laadullisen tutkimuksen tulosten hyödyntämisessä on kiinnitettävä huomiota tutkimustulosten tuottamisen tapaan sekä tuotetun tuloksen laatuun. (Kylmä & Juvakka 2007, 178).

Mielestämme tekemämme tuote, eli palvelutalo Suopursun palveluopas, lisää palvelutalon hoitotyön laatua tiedon saannin lisääntymisen myötä. Henkilökunta pystyy tarjoamaan tietoa, mikä on selkeästi luettavissa ja lisätietoa voi kysyä puhelimitse oppaassa olevista yhteystiedoista. Omaisten ja ikääntyvien kannalta ajateltuna on helpompi perehtyä tietoon, joka on kirjallisena versiona. Tietoon voi perehtyä myös omassa rauhassa ilman häiriötekijöitä. Kuvat selkeyttävät kokonaisnäkemyä siitä, millainen toimintayksikkö Suopursu on. Tarvittaessa

Oulunkaaren kuntayhtymä voi käyttää opasta myös laajemmin apuvälineenä tiedon antoon. Palvelutalo Suopursunpalveluista toiminnoista ikääntyville ja heidän omaisilleen.

Jatkotutkimusaiheena voisi olla, millainen merkitys oppaan käyttämisellä on ollut palvelutalon toiminnassa ja hoitotyön laadun parantamisessa.

### 6.3 Ammatillisen osaamisen kasvaminen

Opinnäytetyön keskeisempiä tavoitteita on, että kehitämme ja osoitamme omia valmiuksiamme soveltaa omaksumiamme tietoja ja taitoja käytännössä (Kajaanin ammattikorkeakoulun tutkintosääntö 2013). Meidän opiskelijoiden kannalta tämä opinnäytetyö on ollut oppimisprosessi, jonka avulla olemme kehittäneet omia oppimisvalmiuksiamme ja ammatillista osaamistamme. Olemme etsineet ja perehtyneet opinnäytetyömme aiheeseen liittyvään teoreettiseen ja tutkittuun tietoon.

Oma ammatillinen kehittyminen kasvaa pala palalta opinnäytetyön edetessä. Opimme ymmärtämään, kuinka tärkeää ohjauksen ja neuvonnan antaminen on sairaanhoitajan työssä. Opimme myös, ettei tuotteistamisprosessi ole yksinkertainen vaan vaatii laajaa perehtymistä aiheeseen. Tutkitun tiedon löytäminen aiheesta ei ole helppoa vaikka oppaita on laadittu paljon. Toimintaympäristö voi olla toimintamalliltaan erilainen, yhteistä kuitenkin on asiakkaan hyvinvoinnin, hoidon jatkuvuuden ja terveyden edistäminen ja turvaaminen. Hoitotyö on myös moniammatillista yhteistyötä.

Yhteistyötä myös omaisten kanssa tulisi kehittää. Hyvä tiedonkulku omaisten ja henkilökunnan välillä vähentää väärinkäsityksiä ja niistä johtuvia valituksia. Hoitotyön ammatillinen asiakasosaaminen kehittyy vuorovaikutustaitojen ja asiakaslähtöisen työskentelyn myötä. Asiakkaan henkilökohtaiset ominaisuudet ja kommunikointikyvyt on aina otettava huomioon ja toimittava asiakassuhteessa asiakkaan tarpeet ja toimintakyky huomioiden. Pyrimme huomiomaan asiakkaan kokonaisvaltaisesti ja työskentelemään yhteistyössä myös omaisten kanssa. Olemme perehtyneet opinnäytetyössämme väestön rakenteen muutoksiin ja niiden tuomiin haasteisiin. Tulevina sairaanhoitajina tulemme työskentelemään ikääntyvien kanssa. Asiakasosaaminen, ohjaus ja tiedon antaminen ovat olennainen osa tulevaa työtämme. Olemme perehtyneet käsitteisiin, jotka ovat olennainen osa opinnäytetyötämme.

Tuotteistamisprosessi on ollut haasteellista. Kumpikaan meistä ei ole tehnyt opasta aikaisemmin. Tuotteen suunnittelu lähtee asiakkaan tarpeesta ja se palvelee useampaa asiakasryhmää. Oppaan tekoa ovat ohjanneet terveydenhuollossa vallitsevat eettiset arvot ja periaatteet. Sairaanhoidajan työhön ja ammattitaitoon kuuluu vastuu hoitotyön laadusta ja vastuu myös oman alan kehittämisestä.

## 7 LÄHTEET

Arene (Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto) 2010. Suositus tutkintojen kansallisen viitekehityksen (NQF) ja tutkintojen yhteisten kompetenssien soveltamisesta ammattikorkeakouluissa. Luettu 15.11.2013. [http://www.haaga-helia.fi/fi/aokk/taeydennyskoulutus/lindex\\_html/ARENE\\_n\\_suositus.pdf](http://www.haaga-helia.fi/fi/aokk/taeydennyskoulutus/lindex_html/ARENE_n_suositus.pdf)

Finne-Soveri, H. 2011. Riippuuko asukkaan toimintakyvyn heikkeneminen asumispalvelujen tyypistä tai sopimus pohjasta? Teoksessa H. Taimio & T. Sinervo (Toim.) Ikäihmisten asumispalveluiden järjestäminen. Helsinki: Unigrafia Oy-Yliopistopaino, 37-54.

Grady, P.A. 2011. Advancing the health of our aging population: A lead role for nursing science. Nurs Outlook 59 2011, 207-209. Luettu 8.11.2013.

<http://www.ninr.nih.gov/sites/www.ninr.nih.gov/files/DrGradyNOGeriatricNursingJuly2012.pdf>

Hakala, S. 2006. Pro Gradu tutkielma Liikuntapalveluiden tarjonta ikäihmisille. Jyväskylän yliopisto Liikuntatieteiden laitos / Liikunta- ja terveystieteiden tiedekunta. Luettu 22.10.2012.

[https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/9713/URN\\_NBN\\_fi\\_jyu-2006549.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/9713/URN_NBN_fi_jyu-2006549.pdf?sequence=1)

Hautala, E. 2012. Senioriopas. Hyvinvointi, terveys ja palvelut ikääntyville. Helsinki: Oy Nordic Print Ab.

Holma, T. 2003. Laatua vanhustyön arkeen. Suunta ja välineet kehittämistyöhön. Helsinki: Kuntatalon paino.

Iisa, K., Oittinen, H. & Piehl, A. 2012. Kielenhuollon käsikirja. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Janhonen, S. & Nikkonen M. 2001. Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Juva: WS Bookwell Oy.

Jämsä, K. & Manninen, E. 2000. Osaamisen tuotteistaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kajaanin ammattikorkeakoulu 2013. Sairaanhoidajan opinto-opas. Hoitotyön koulutusohjelman ammatilliset kompetenssit. Luettu 12.11.2013.

<http://www.kamk.fi/fi/Opiskelijalle/Opetustarjonta/Sairaan--ja-terveydenhoitaja--koulutus/OPS2013/Sairaanhoitaja>

Kajaanin ammattikorkeakoulun tutkintosääntö 2013. Luettu 8.11.2013.

<http://www.kamk.fi/loader.aspx?id=345dcc7f-f890-49f1-99b9-8b420117c699>

Kivelä, S-L. 2009. Depressiosta tasapainoon. Hyvä elämä iäkkäänä. Sastamala: Vammalan kirjapaino Oy.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. 28.12.2012/980

Latvala, E. & Vanhanen-Nuutinen, L. 2003. Laadullisen hoitotieteellisen tutkimuksen perusprosessi: Sisällönanalyysi. Teoksessa Janhonen, S. & Nikkonen, M. (Toim.) Laadulliset tutkimusmenetelmät hoitotieteessä. Helsinki: WSOY.

Nieminen, H. 2006. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa Paunonen, M. & Vehviläinen-Julkunen, K. (Toim.) Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Helsinki: WSOY, 215-220.

Olsbo-Rusanen, L. & Väänänen-Sainio, R. 2003. Ikäihmisten asuminen ja palvelut paremmiksi. Selvitys ikääntyvien kotona asumisen kehittämiseen liittyvistä toimenpiteistä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Opetusministeriö 2009. Tutkintojen ja muun osaamisen kansallinen viitekehys. Opetusministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2009:24. Luettu 15.11.2013.

<http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/tr24.pdf?lang=fi>

Oulunkaaren kuntayhtymä. Luettu 28.1.2012.

[www.oulunkaari.com./sivu/fi/sosiaali\\_terveys/vaalankunta/vanhuspalvelut/asumispalvelut](http://www.oulunkaari.com./sivu/fi/sosiaali_terveys/vaalankunta/vanhuspalvelut/asumispalvelut)

Parrila, S. Väitöskirja. Perhepäivähoito osana suomalaista päivähoitojärjestelmää. Oulun yliopisto 2002. Luettu 21.2.2013.

<http://herkules oulu.fi/isbn9514268741/isbn9514268741.pdf>

Sairaanhoitajaliitto. 2013. Gerontologinen hoitotyö. Luettu 11.11. 2013.

[http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/sairaanhoitajan\\_tyo\\_ja\\_hoitotyon/sairaanhoitajan\\_tyo/gerontologinen\\_hoitotyö/](http://www.sairaanhoitajaliitto.fi/sairaanhoitajan_tyo_ja_hoitotyon/sairaanhoitajan_tyo/gerontologinen_hoitotyö/)

Selkokeskus. 2009. Mitä on selkokieli? Luettu 10.1.2013.

[http://papunet.net/selkokeskus/fileadmin/tiedostot/muut/Selkokieli\\_pahkinankuoressa.pdf](http://papunet.net/selkokeskus/fileadmin/tiedostot/muut/Selkokieli_pahkinankuoressa.pdf)

Sinervo, T. & Taimio, H. 2011. Ikäihmisten asumispalveluiden järjestäminen. Helsinki: Unigrafia Oy, Yliopistopaino.

Sitra (Suomen itsenäisyyden juhlarahasto). 2011. Tehostetun palveluasumisen sääntökirja. Luettu 1.10.2013.

[http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Tehostetun\\_palveluasumisen\\_saantokirja.pdf](http://www.sitra.fi/julkaisut/muut/Tehostetun_palveluasumisen_saantokirja.pdf)

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

Sosiaali- ja terveysministeriö & Kuntaliitto. 2013. Laatusuositus hyvän ikääntymisen turvaamiseksi ja palvelujen parantamiseksi. Luettu 3.10.2013.

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511564&name=DLFE-26915.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriö & Suomen Kuntaliitto. 2013. ”Vanhuspalvelulaki” Laki ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveyspalveluista. Muistio lain toimeenpanon ja tulkinnan tueksi. Luettu 26.9.2013.

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=7724561&name=DLFE-26865.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=7724561&name=DLFE-26865.pdf)

STM (Sosiaali- ja terveysministeriö). Asumispalvelut. Luettu 20.1.2013.

[www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/asumispalvelut](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/sosiaalipalvelut/asumispalvelut).

STM (Sosiaali- ja terveysministeriö). 2009. Edistämme potilasturvallisuutta yhdessä, Suomalainen potilasturvallisuusstrategia 2009-2013. Luettu 3.10.2013.

[http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=39503&name=DLFE-7801.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-7801.pdf)

STM (Sosiaali- ja terveysministeriö). 2013. Potilasturvallisuus. Luettu 3.10.2013.

[http://www.stm.fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/terveyspalvelut/potilasturvallisuus](http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/terveyspalvelut/potilasturvallisuus)

Suomen Kuntaliitto. 2011. Terveysthuollon laatuopas. Luettu 21.2.2013.

<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/9ef21c0e-4519-4cd5-867d-57ed2d4c758b>

Suomi.fi. Ikääntyville. 2013. Luettu 4.10.2013.

<http://www.suomi.fi/suomifi/suomi/ikaantyyville/sanasto/index.html>

Suomi-sanakirja 2013, A. Luettu 14.11.2013.

<http://www.suomisanakirja.fi/ik%C3%A4ihminen>

Suomi-sanakirja 2013, B. Luettu 14.11.2013. <http://www.suomisanakirja.fi/opas>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

Taipale, V. & Vaarama, M. 2002. Lukijalle. Teoksessa Voutilainen, P. Vaarama, M. Backman, K. Paasivaara, L. Eloniemi-Sulkava, U. Finne-Soveri, H. (toim.) Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu, opas laatuun. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino Oy, 3.

THL (Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos). Potilasturvallisuutta taidolla. Työpaja laadun ja potilasturvallisuuden suunnittelun tueksi. Kansalliset potilasturvallisuustalkoot 2011-2015. Luettu 3.10.2013. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/018a07f6-682f-49f0-9225-a61411e88e63>

THL (Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos). Sosiaaliportti: Toimintakyvyn arviointi. Luettu 10.1.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/vammaispalvelujen-kasikirja/tyovalineitat/arviointimenetelmia/toimintakyvyn-arviointi/#ots1>

THL (Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos). 2013. Tilastot. Luettu 1.10.2013.

[http://www.thl.fi/fi-FI/web/fi/tilastot/aiheittain/ikaantyneet/laitos\\_ja\\_asumispalvelut](http://www.thl.fi/fi-FI/web/fi/tilastot/aiheittain/ikaantyneet/laitos_ja_asumispalvelut)

Tilastokeskus. 2012. Väestöennuste. Tilastot. Luettu. 12.11.2013

[http://193.166.171.75/Dialog/Varvalagg.asp?ma=010%5Fvaenn%5Ftau%5F101&ti=V%E4est%F6ennuste+2012+i%E4n+ja+sukupuolen+mukaan+2012+%2D+2060%2C+koko+maa&path=../Database/StatFin/vrm/vaenn/&lang=3&xu=&yp=&nr=1&aggfile\(1\)=Ik%E4kausi+%2D6%2C+7%2D64%2C+65%2D74%2C+75%2D84%2C+85%2D&prevagg=NNN&mapname=&multilang=fi&agkdir1=](http://193.166.171.75/Dialog/Varvalagg.asp?ma=010%5Fvaenn%5Ftau%5F101&ti=V%E4est%F6ennuste+2012+i%E4n+ja+sukupuolen+mukaan+2012+%2D+2060%2C+koko+maa&path=../Database/StatFin/vrm/vaenn/&lang=3&xu=&yp=&nr=1&aggfile(1)=Ik%E4kausi+%2D6%2C+7%2D64%2C+65%2D74%2C+75%2D84%2C+85%2D&prevagg=NNN&mapname=&multilang=fi&agkdir1=)

Tilastokeskus. 2012. Väestö ikäryhmittäin kuntakohtaisesti. Luettu 26.09.2013.

<http://uusi.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/tulossivu?regionCount=1&currentE->



vent=getData&sexCount=1&setId=p85c1a784c430dcf513f7d15a55487a808ad10b64348321  
&indCount=8&yearCount=2.

Tilastokeskus 2013. Väestö vanhenee - heikkeneekö huoltosuhde? Luettu 14.11.2013.

[http://www.tilastokeskus.fi/tup/vl2010/art\\_2013-02-21\\_001.html](http://www.tilastokeskus.fi/tup/vl2010/art_2013-02-21_001.html)

Torkkola, S. Heikkinen, H. Tiainen, S. 2002. Potilasohjeet ymmärrettäviksi, opas potilasohjeiden tekijöille. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa; Hansaprint Oy.

Vaarama, M. & Noro, A. 2005. Artikkelit Vanhusten palvelut. Duodecim Terveyskirjasto.

Luettu 26.09.2013.

[http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p\\_artikkeli=suo00058](http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=suo00058).

Vilkkä, H. 2010. Toiminnallinen opinnäytetyö. Luettu 7.11.2013.

[http://vilkka.fi/hanna/Toiminnallinen\\_ont.pdf](http://vilkka.fi/hanna/Toiminnallinen_ont.pdf)

Voutilainen, P., Vaarama, M., Eloniemi-Sulkava, U. & Finne-Soveri, U.H. 2002. Kokonaistilanteen selvittämisellä hoito- ja palvelusuunnitelmaan. Teoksessa: Voutilainen, P. Vaarama, M. Backman, K. Paasivaara, L. Eloniemi-Sulkava, U. Finne-Soveri, H. (toim.) Ikäihmisten hyvä hoito ja palvelu, opas laatuun. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino Oy, 91-95.

Vähäkangas, P. 2010. Väitöskirja. Kuntoutusta edistävä hoitajien toiminta ja sen johtaminen pitkäaikaisessa hoitolaitoksessa. Oulun yliopisto. Luettu 6.10.2013.

<http://herkules oulu.fi/isbn9789514262319/isbn9789514262319.pdf>.

Julkaisemattomat lähteet:

Kaattari, Anne. Kotihoidon palveluesimies 16.10.2013., sähköpostiviesti. Oulunkaaren vanhuspalvelut, Vaala – Utajärvi.

## LIITTEET

Liite 1. KYSELYKAAVAKE

Liite 2. AINEISTON LUOKITTELU

Liite 3. PALAUTEKYSELY

Liite 4. VAALAN SUOPURSUN PALVELUOPAS

## LIITE 1. KYSELYKAAVAKE

Opiskelemme Kajaanin ammattikorkeakoulussa gerontologiseksi sairaanhoitajaksi. Teemme opinnäytetyöksi Vaalan asumispalvelujen palvelutalo Suopursun toiminnosta ja palveluista oppaan. Tarkoituksena on saada tuotteesta työelämälähtöinen ja parantaa toiminnan laatua. Sisällön suunnittelussa tarvitsemme apua teiltä ja pyydämme kirjaamaan asioita/tietoja, joita oppaasta tulisi löytyä.

Ulkonäkö:

Sisältö:

Muuta huomioitavaa

Vastauksista kiittäen Päivi Soikkeli ja Anne Seppänen SHM11k

Liite 2. AINEISTON LUOKITTELU

Aineiston luokittelu			
Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Pääloukka
<p>Asukas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ”..asuntojen tilavuus ja viihtyisyys..”</li> <li>2. ”..valokuvia”</li> <li>3. ”..tarjottavat palvelut”</li> <li>4. ”.. kirjanurkkaus, josta voi hakea luettavaa”</li> <li>5. ”..turvallisuus”</li> <li>6. ”..palvelut lähellä”</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Valokuvat</li> <li>2. Asuntojen esittely</li> <li>3. Yleinen esittely</li> <li>4. Historia</li> <li>5. Palveluiden esittely</li> <li>6. Toiminnan esittely</li> <li>7. Henkilökunta</li> <li>8. Hakumenettely</li> <li>9. Ympäristö ja sijainti</li> <li>10. Sopiva koko</li> <li>11. Riittävän suuri fontti</li> <li>12. Raikkaat värit</li> <li>13. Organisaatio</li> <li>14. Yhteystiedot</li> <li>15. Yhteistyökumppanit</li> <li>16. Turvallisuusnäkökohdat</li> <li>17. Omaiset ja ystävät tervetulleita</li> <li>18. Tietopaketti intervallihoidon tulevalle</li> <li>19. Kodinomaisuus</li> <li>20. Avoin yhteydenpito</li> <li>21. Palaute toivottua</li> </ol>	<p>A) Ulkoasu: 1, 10, 11, 12</p>	Opas
<p>Omainen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>7. ”..voisi olla kuvia Suopursusta; päiväsal, joku asunto, pihasta.”</li> <li>8. ”Tulisi esille asuntojen määrä..”</li> <li>9. ”Esimerkiksi mahdollisuus intervallihoidon.”</li> <li>10. ”Suopursun toimintaa, henkilökunta.”</li> <li>11. ”Palvelut, mitä sieltä saa.”</li> <li>12. ”Miten asuntoja haetaan”</li> <li>13. ”Kuka voi hakea asuntoja.”</li> </ol>		<p>B) Sisältö: 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 13, 14, 15, 16</p>	
<p>Työntekijät:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>14. ”selkeä, käteen sopiva koko”</li> <li>15. ”voisi olla joitakin valokuvia, esim sisältä jokin juttunurkkaus”</li> <li>16. ”fonttikoko suurempi kuin 12”</li> <li>17. ”yhteystiedot”</li> <li>18. ”piirteitä ja raikkaita värejä”</li> <li>19. ”palvelutalon historiaa”</li> <li>20. ”Suopursun toiminta-ajatus”</li> <li>21. ”palvelutalon ympäristö ja sijainti”</li> <li>22. ”toimintaorganisaatio”</li> <li>23. ”kenen kaikkien kanssa teemme yhteistyötä”</li> <li>24. ”asuntojen määrä, pohjapiirros”</li> <li>25. ”esittely, päivän kulku”</li> <li>26. ”kuvausta toiminnasta ja laadusta”</li> <li>27. ”henkilökunta, ketä Suopursussa työskentelee..”</li> <li>28. ”turvallisuusasiat”</li> <li>29. ”kun muutan Suopursuun”</li> <li>30. ”intervallihoido, mitä esim. pitää ottaa mukaan”</li> <li>31. ”kodinomaisuuden ja viihtyvyy-</li> </ol>		<p>C) Muuta huomioitavaa: 17, 18,19,20,21</p>	

<p>den esille tuominen”</p> <p>32. ”..että omaiset ovat aina tervetulleita..ja osallistumaan omaisensa hoitoon”</p> <p>33. ”Otamme vastaan palautetta: mielellään kasvotusten..”</p> <p>34. ”yhteydenotot olisivat helppoja..”</p> <p>35. ”Intervalliin tulevat: perustietopaketti, erityistarpeet, sairaudet, tottumukset..”</p> <p>36. ”mitä tarvitsee olla mukana kun tulee intervallijaksolle”</p>			
--	--	--	--

### LIITE 3. PALAUTEKYSELY

Hei!

Saisimmeko palautetta kirjallisesti tekemästämme oppaasta? Opas on laadittu aikaisemmin tekemiemme kyselyjen pohjalta. Vastaako opas eli tuote ulkonäöltään ja sisällöltään tarvetta? Vastaus 16.10.2013 mennessä.

Käyttäen Anne Seppänen SHM11K ja Päivi Soikkeli SHM11K

Liite 4.



## VAALAN SUOPURSUN PALVELUOPAS

Palvelutalo Suopursu Karpalotie 1 91700 VAALA  
Puh. 08 58756454

Tämän oppaan tarkoitus on antaa tietoa palvelutalo Suopursun toiminnasta ja palveluista ikääntyneille ja heidän omaisilleen. Opas toimii myös apuvälineenä työntekijöille.

Opas on tehty opinnäytetyönä. Sen ovat tehneet Kajaanin ammattikorkeakoulussa gerontologisiksi sairaanhoitajiksi opiskelevat Anne Seppänen ja Päivi Soikkeli.

Oppaan valokuvat on kuvannut tradenomiopiskelija Annika Seppänen.

Työelämän yhteyshenkilönä on toiminut palveluesimies Anne Kaattari.



## Sisällys

<b>Suopursun taustaa .....</b>	<b>4</b>
Kuinka Palvelutalo Suopursuun hakeudutaan?.....	6
Suopursun päivä .....	9
Viriketoiminta .....	10
Asunnot.....	11
Henkilökunta .....	11
Muut palvelutalo Suopursun tarjoamat palvelut .....	13
Vuorohoito .....	13
Palvelupäivätoiminta.....	13
Päivähoito.....	14
Turvallisuus .....	15
<b>Toimintamallit .....</b>	<b>16</b>
Kuntouttava hoitotyö .....	16
Kelan etuudet.....	17
Eläkkeensaajan asumistuki .....	17
Eläkettä saavan hoitotuki .....	17
Vierailijat .....	18
Yhteystietoja.....	19

## Suopursun taustaa

Palvelutalo Suopursu sijaitsee lähellä Vaalan keskustaa. Kaupat, kirkko ja tori ovat lyhyen kävelymatkan päässä.

Kiinteistön omistaa Vaalan Palvelutalোসäätiö, joka on perustettu 24. elokuuta 1994. Säätiön perustajat ovat Sotainvalidien Veljesliiton Vaalan osasto ry, Vaalan rintamamiesveteraanit ry, Eläkeliiton Vaalan yhdistys ry, Vaalan eläkeläiset ry, Vaalan kehitysvammaisten Tuki ry, Vaalan kunta.

Säätiön palvelutalon yhteistilojen ja 10 asunnon 1. vaihe valmistui vuonna 1996 ja 2. vaihe 7 asuntoa 1997.

Vuodesta 2010 lähtien palvelutalon toiminnasta on vastannut Oulunkaaren kuntayhtymä. Siihen kuuluvat Pudasjärvi, Simo, Utajärvi ja Vaala.



Kuva 1. Suopursun sisäpiha

## Kuinka Palvelutalo Suopursuun hakeudutaan?

Kun vointi heikkenee, eikä enää pärjää kotona selviytymistä tukevien palvelujen turvin, yhtenä vaihtoehtona on palvelutaloasuminen.

Suopursu on tarkoitettu ikäihmisille, joiden toimintakyky on alentunut ja jotka tarvitsevat apua selviytyäkseen päivittäisissä toiminnoissa. Palvelutalo Suopursu toimii vanhuspalvelujen alaisena. Palvelutalon toiminta on palveluasumista. Palveluasuminen on tarkoitettu paljon apua, hoivaa ja valvontaa tarvitseville. Suopursussa on mahdollisuus asua elämänkaaren loppuun asti.

Palvelutaloon hakeudutaan täyttämällä asuntohakemus, jonka saa Vaalan kunnantolmistolta. Se toimitetaan kunnan asuntosihteerille osoitteeseen Vaalantie 14, 91700 Vaala. Hakemukset käsitellään Palvelutalosaatiön hallituksessa.

Lisäksi tehdään palveluasumishakemus, joka toimitetaan Oulunkaaren SAS-työryhmälle. SAS on lyhenne sanoista selvittää, arvioida, sijoittaa.

Asiakkaan toimintakyky ja avuntarve arvioidaan moniammatillisessa SAS-työryhmässä. Arvioinnin perusteella asiakkaalle osoitetaan tarkoituksen mukainen hoitopaikka.





Kuva 2. Käytävä

## **Palvelutalo Suopursun tarjoamat palvelut.**

Kun uusi asiakas muuttaa Suopursuun, hänelle tehdään hoito- ja palvelusuunnitelma. Suunnitelman tekoon osallistuvat asiakas, omaiset, nimetty omahoitaja ja tarvittaessa asumispalvelujen vastaava.

Palvelutalosaatiö perii asumisesta vuokraa. Vuokra määräytyy asunnon koon mukaan.

Asumispalvelumaksu määräytyy asiakkaan tulojen mukaan, ja sen määrittämiseksi asiakas/omaiset toimittavat tulotiedot erillisellä lomakkeella. Asumispalvelumaksu sisältää asiakkaan hoito - ja palvelusuunnitelman mukaisen hoidon, siivouksen ja vaatehuollon.

Asumispalvelujen perusmaksu kattaa hygieni- ja muista tarvikkeista kertyvät kulut, esim. wc paperi.

Ateriamaksu sisältää aamupalan, lounaan, päivällisen ja ilta-  
palan. Ruoka valmistetaan terveyskeskuksen keittiössä.

## Suopursun päivä

### AAMU

Aamu alkaa aamutoimilla. Sen jälkeen on aamupala salissa n. klo 8.00–9.30. Suopursussa on jakelukeittiö eli ruoka tulee terveyskeskuksen keittiöstä.

### PÄIVÄ

Lounas on n. klo 11.00–12.00. Ruokailun jälkeen on päivälepo, jos ei ole muuta ohjelmaa.

### ILTAPÄIVÄ

Päivällinen tarjoillaan n. klo 15.30–16.00. Sen jälkeen on yhdessä oloa salissa voinnin mukaan.

### ILTA

Iltapala on tarjolla n. klo 18.30–19.00. Sen jälkeen on iltatoimet.

### YÖ

Yöhoitaja tulee Suopursuun klo 21.00. Hän kiertää talossa säännöllisesti ja hälytysten mukaan.

Suopursu on ikäihmisten koti. Vieraat, ystävät ja omaiset ovat tervetulleita. Asukkaat ovat erikuntoisia ja avuntarve on yksilöllistä.

## Viriketoiminta

Seurakunnan työntekijät käyvät palvelutalossa kuukausittain pitämässä hartaushetkiä. Rauhanyhdistys käy myös säännöllisesti. Päiväkodin lapset vierailevat muutaman kerran vuodessa. Ulkoilu ja ajan viettäminen palvelutalon terassilla on mahdollista tilanteen ja säiden salliessa. Jumppaa ja lauluhetkiä pyritään järjestämään silloin tällöin.

Suopursussa on kirjastonurkkaus, josta voi hakea lukemista. Kirjat ovat kirjaston ja ne vaihdetaan säännöllisesti. Sanomalehti Kaleva on tilattu Suopursun asukkaiden yhteiseen käyttöön



Kuva 3. Sali



## Asunnot

**Suopursussa on kolme aulaa: Kanerva, Lumme ja Hilla. Asuntoja on yhteensä 17. Yhteisiä tiloja ovat aulat, ruokailusali ja sauna.**

Asunnot ovat yksiöitä ja kaksioita. Yksiöitä on 5 ja kaksioita on 12. Yksi yksiöistä on varattu vuorohoitoasiakkaiden käyttöön.

Asunnot saa asiakas kalustaa omilla huonekaluilla ja tavaroilla.

## Henkilökunta

Suopursussa työskentelee lähi/perushoitajia, keittiötyöntekijä sekä siivoja/pyykinpesijä.

Kotisairaanhoitaja käy tarvittaessa. Lääkäri tulee käymään tarvittaessa ja häneen voi ottaa yhteyttä myös puhelimitse.

Yöhoitaja on pääsääntöisesti Suopursussa, mutta hän käy myös talon ulkopuolella.



Kuva 4. Asukkaan kaksio

Liitteessä 1 näkyy esimerkki kaksion pohjapiirroksesta.

## **Muut palvelutalo Suopursun tarjoamat palvelut**

### **Vuorohoito**

Vuorohoito on tarkoitettu omaishoidettaville. Sillä tuetaan läheistään kotona hoitavan omaishoitajan jaksamista. Yleensä vuorohoitojakso kestää viikon.

Vuorohoitojaksolle tulevalla tulee olla mukana hampaiden hoitovälineet, pesuvälineet, vaipat, riittävä määrä vaatteita, omat apuvälineet (esim. kävelyteline) sekä omat lääkkeet (dosetti). Vuorohoitojaksolla olevan hoito suunnitellaan asiakkaan toimintakyvyn mukaan.

Uuden vuorohoitoasiakkaan tultua Suopursuun, keskustellaan omaisten kanssa asiakkaan toimintakyvystä, erityistarpeista sekä henkilökohtaisista ominaisuuksista.

### **Palvelupäivätoiminta**

Palvelupäivätoiminta on tarkoitettu palvelutalon ulkopuolelta tuleville asiakkaille. Se koostuu asiakkaan haluamista palveluista, kuten aamupalasta, saunasta (voinnin mukaan), lounaasta ja viriketoiminnasta tilanteen mukaan. Asiakas tuo tullessaan henkilökohtaiset pesutarvikkeet.

Palvelupäivänä asiakkailla on mahdollisuus käydä jalkahoitajalla ja kampaajalla. Jalkahoitaja ja kampaaja tilataan Suopursuun tarvittaessa.

## Päivähoito

Suopursu tarjoaa myös päivähoitoa, jos omaishoitaja tarvitsee esimerkiksi omien menojensa ajaksi hetkellistä apua.

Näitä vuorohoito-, palvelupäivä-, ja päivähoito palveluja tarvitsevat ottavat yhteyden palveluesimieheen tai Suopursuun.



Kuva 5. Hillan aula

## Turvallisuus

Suopursun asukkaista suurin osa on muistisairaita. Turvallisuus on huomioitu kulunvalvontalaitteella, joka sallii ovien avaamisen ovikoodilla. Omaisilla ja henkilökunnalla on omat ovikoodinsa.

Suopursun tilat ovat väliä kulkea apuvälineiden avulla. Lisäksi paloturvallisuus on huomioitu savuhälytin- ja sprinkleri-järjestelmän avulla. Henkilökuntaa koulutetaan säännöllisesti palo- ja poistumisharjoituksissa.



Kuva 6. Pääovi sisäänkäynti



## Toimintamallit

Uuden asukkaan muuttaessa Suopursuun, hänelle sovitaan omahoitaja. Omahoitaja-toimintamalli on todettu hyväksi. Omahoitajan tehtävänä on yhteydenpito omaisiin. Hän huolehtii asiakkaan lääkehoidosta, jakaa lääkkeitä dosettiin ja tilaa lääkkeitä tarvittaessa. Lisäksi omahoitajan tehtävänä on huolehtia asiakkaan tarvitsemista muista asioista, esim. kampaajalla käymisestä.

## Kuntouttava hoitotyö

Pyrimme käyttämään Suopursussa ns. kuntouttavaa työotetta. Tarvittaessa autamme asiakasta hänen tarvitsemissaan toiminnoissa. Tuemme ja kannustamme häntä suoriutumaan niissä toiminnoissa, jotka ovat jäljellä. Hoitotyö on asiakaslähtöistä ja siinä huomioidaan asiakkaan omat voimavarat.

## Kelan etuudet

### Eläkkeensaajan asumistuki

Tukea voi hakea 65 vuotta täyttänyt tai nuorempi, jolle maksetaan asumistukeen oikeuttavaa eläkettä.

### Eläkettä saavan hoitotuki

Tuki on tarkoitettu tukemaan pitkäaikaissairaan tai vammaisen eläkeläisen taloudellista toimeen tuloa sekä hoidosta, kuntoutuksesta ja toimintakyvyn ylläpitämisestä koituvien kuluihin kattamiseen. Myös laitoshoidossa olevat ovat oikeutettuja hoitotukeen. Tuen saamiseen vaikuttaa vähintään vuoden yhtäjaksoisesti kestänyt, sairaudesta tai vammasta johtuva toimintakyvyn huonontuminen, joka vaikeuttaa jokapäiväistä toimintaa.

Hoitotuen suuruus riippuu avun, ohjauksen tai valvonnan tarpeen määrästä sekä erityiskustannusten kertymisen määrästä.

Lisätietoja etuuksista saa Kelalta.

[www.kela.fi](http://www.kela.fi)



Kuva 7. Pääoven edusta

## Vierailijat

Omaiset ja ystävät ovat tervetulleita vierailemaan Suopursun asukkaiden luona ja osallistumaan oman läheisensä hoitoon.



## Yhteystietoja

Asumispalveluesimies puh. 08 5875 107

Vaalan kunnan asuntosihteeri-isännöitsijä Salme Tiri-Karjalainen puh. 0400-855953



LIITE 1. Esimerkki kaksion pohjapiirroksesta.

